



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL **ESTADO DE MÉXICO**

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA

LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE
E- GOVERNMENT EN EL MUNICIPIO DE
OZUMBA, ESTADO DE MEXICO, DURANTE
LA ADMINISTRACION 2016-2018**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
PRESENTA:

BERENICE ARIZA CASASOLA

ASESOR: Lic. Orlando Justino Jaimes Estrada

COMITÉ REVISOR: Mtra. Mónica Selene Meléndez Rivera
Dr. Miguel Ángel Sánchez Ramos

AMECAMECA, MÉX.,NOVIEMBRE 2017

Dedicatorias

Dedico esta Tesis a mi familia, que siempre estuvo ahí en las buenas y en las malas apoyándome para que pudiera culminar, esta etapa tan grande en mi vida.

A Dios el cual estuvo siempre ahí, conmigo, ayudándome a levantarme cuando sentía que ya no podía.

A mis hijas las cuales fueron mi impulso y motivación para llegar hasta donde ahora estoy.

A mi esposo, quien fue mi brazo fuerte y me apoyo en todo momento.

A mis maestros, los cuales siempre fueron comprensivos conmigo y me apoyaron en todos los sentidos para poder ser la persona que soy ahora.

A todos ellos, les agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Índice

Introducción	1
CAPÍTULO I. Gobierno Electrónico	9
1.1 Nueva Gestión Pública y Políticas Públicas.....	9
1.1.1 Eficiencia.....	16
1.1.2 La Eficacia	17
1.2 Gobierno Electrónico Municipal	18
1.3 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).....	26
1.3 Administración Pública Municipal.....	34
1.4 Servicios Públicos Municipales	38
CAPÍTULO II. Las TIC´S en el Municipio de Ozumba, Estado de México.....	47
Introducción.....	47
2.1 El Municipio de Ozumba.....	47
2.1.1 Historia de Ozumba.....	48
2.1.2 Ubicación	50
2.1.3 Extensión	51
2.1.4 Población	52
2.2 Servicios Públicos en Ozumba	52
2.2.1 Calidad y cobertura de los servicios públicos	54
2.3 Gobierno y Administración Pública en Ozumba.....	56
2.3.1 Gobierno.	56
2.3.1.1 Comisiones de los regidores y direcciones.....	59
2.3.1.2 Ayuntamiento de Ozumba	60
2.3.1.3 Administración Pública en Ozumba	60
2.3.1.4 Funciones generales	64
2.4.1 Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	66
2.4.2 Plan de Desarrollo Estatal 2011-2017.....	68
2.4.3 Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018.....	68
2.5 Análisis.....	74
CAPÍTULO III. Propuesta para la implementación del Gobierno Electrónico en el Municipio de Ozumba 2015-2018.....	77
3.1 Pagos y trámites de servicios en línea	78
3.1.2 Pagos y trámites de servicios en línea en el municipio de Ozumba	79
3.2 Usos de la Tecnología.....	86

3.3 Ciudadanía y Gobierno Electrónico	89
3.4 Estudio de Factibilidad	100
3.5 Pasos para el establecimiento del gobierno electrónico	105

Índice de Imágenes

Imagen 1. Elementos comunes de los Enfoques P y B de Gestión Pública.....	11
Imagen 2. Diferencias entre el enfoque P y B de Gestión	12

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama.....	63
Figura 2. Flujo grama de la implementación de gobierno electrónico en el Municipio de Ozumba.....	110

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Usuarios de internet por Estado	28
Gráfica 2. Población según condición por uso de internet.....	31
Gráfica 3. Usuarios de internet por grupo de edad	31
Gráfica 4. Actividades en internet, 2015.....	33
Gráfica 5. Población total de Ozumba por Género	52
Gráfica 6. Tiempo de trámite	80
Gráfica 7. Tiempo de entrega.....	81
Gráfica 8. Documentación requerida de los trámites.....	81
Gráfica 9. Calidad de prestación de servicios.....	83
Gráfica 10. Ocupación	84
Gráfica 11. Escolaridad	85
Gráfica 12. Oferta de Internet.....	86
Gráfica 13. Acceso a internet	87
Gráfica 14. En donde tienes acceso a internet.....	88
Gráfica 15. Conocimiento sobre gobierno electrónico.....	91
Gráfica 16. Gobierno electrónico en base a la ocupación	92
Gráfica 17. Gobierno electrónico en base a la escolaridad	93
Gráfica 18. Consulta de página electrónica	94
Gráfica 19. Ingreso a la página electrónica en base a la escolaridad.....	95
Gráfica 20. Solicitud de servicios en la página electrónica.....	96
Gráfica 21. Porque no se hacen tramites en la página electrónica	96
Gráfica 22. Viabilidad del uso de internet en el municipio	97
Gráfica 23. Confianza de trámites y pagos vía internet	98
Gráfica 24. Viabilidad del uso de tecnologías en el municipio	99

Índice de Mapas

Mapa 1 . Ubicación del Municipio de Ozumba	51
--	----

Índice de Tablas

Tabla 1. Municipios con conexión a internet.....	25
Tabla 2. Personajes importantes de Ozumba.....	50
Tabla 3. Porcentaje de disposición y déficit de servicios públicos en las viviendas.....	53
Tabla 4. Conformación de la Administración Pública de Ozumba	64
Tabla 5. Comportamiento histórico.....	67
Tabla 6. FODA del área de Informática	69
Tabla 7. Gobierno Electrónico.....	71
Tabla 8. TIC'S en el Ayuntamiento de Ozumba	73

Introducción

A lo largo de la historia el tema de innovación gubernamental ha avanzado y se escucha hablar de un nuevo término, el cual es el Gobierno electrónico en el que se utiliza la tecnología para llevar a cabo trámites necesarios para la sociedad como lo son: los pagos de impuestos, luz, predial, sacar actas de nacimiento, CURP, entre otros.

La implementación de un gobierno electrónico a nivel local es considerada como una gran necesidad ya que dentro de los municipios los trámites son engorrosos, malos y sobre todo llegan a fomentar la corrupción. Para que un trámite se pueda llevar a cabo se necesita de bastante tiempo, ya sea de espera o de traslado. Al contar con tecnología dentro de los municipios y sus delegaciones se podrán prestar los servicios en línea lo cual permitirá que los habitantes realicen sus pagos y trámites de una manera más rápida y correcta.

Dentro de la administración en el Municipio de Ozumba algunas personas no cuentan con capacitación para desarrollar su función lo cual ocasiona que algunos trámites se vuelvan, lentos, arduos, molestos, etc. A nivel estatal estos trámites son más cansados pues existe una mayor cantidad de habitantes que deben realizarlos, por lo que el tiempo de espera para completarlos es bastante largo, puede durar horas o días. Por ello el gobierno electrónico surge como una necesidad para efficientar la manera en que la administración se va a desenvolver y así formalizara su trabajo de una manera eficaz.

Por lo que al ver la situación del municipio de Ozumba, se opta por, realizar la propuesta de implementación de un gobierno electrónico, en busca del mejoramiento de la eficiencia y la eficacia.

Ozumba es un municipio muy pequeño según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2011) cuenta con 27 207 habitantes y la mayoría no son profesionistas (De cada 100 personas de 15 años y más, 11 tienen algún grado

aprobado en educación superior). Existe una gran cantidad de personas de bajos recursos las cuales están desconectadas del uso de la tecnología, (de cada 100 viviendas sólo 11 cuentan con internet), y como no llevan a cabo su uso son indiferentes a este tema, o los habitantes mayores de 45 años no quieren salir de la forma tradicional en la que hacen sus trámites ya que llevan muchos años realizando los mismos procedimientos y están totalmente opuestos al cambio sin darse cuenta que la innovación, la implementación de tecnología ha llegado a nosotros sin retroceso alguno, ahora la mayoría de las cosas se realiza por medio de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC´S) y dentro de unos años todo girara alrededor de ella. Pero dentro de un gobierno electrónico puede haber quienes quieran relacionarse con medios electrónicos y quienes no lo deseen. Ello obligará a reconocer el derecho de ambos y permitir la concurrencia de modos de acceso.

Esto nos lleva a generar la siguiente pregunta de investigación: ¿El Gobierno electrónico es una alternativa para mejorar la eficiencia y eficacia en el municipio de Ozumba? La cual no es una pregunta fundamental ya que el trabajo de investigación se basa en el diseño de la propuesta de implementación del Gobierno Electrónico, ya que no existe como tal en la Administración 2016-2018 de este Municipio.

Con ello nos lleva a generar el siguiente supuesto de hipótesis: La implementación del Gobierno electrónico es viable para mejorar la eficiencia y eficacia en el Municipio de Ozumba Estado de México, durante la administración 2015-2018. Se habla de un supuesto de hipótesis ya que, se trata de una investigación propositiva, por lo tanto no corresponde la elaboración de una hipótesis como tal.

Dentro de la investigación se generaron los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Diseñar la propuesta de implementación del gobierno electrónico dentro del municipio de Ozumba en la administración 2016-2018 para que los habitantes tengan mayor comunicación e interacción con el gobierno, haciéndola más eficiente

y eficaz, al mismo tiempo que los trabajadores de dicho municipio agilicen sus labores.

Objetivos particulares:

° Analizar la evolución teórica y práctica del gobierno electrónico, con el fin de identificar los principios, características y cualidades para ser implementado en el gobierno local.

° Examinar el contexto socioeconómico, administrativo y político del municipio de Ozumba de la administración 2016-2018.

° Analizar el grado de aceptación ciudadana y gubernamental del e-government para diseñar la propuesta ad hoc a las condiciones y alcances del municipio en estudio.

Dichos objetivos, nos llevan a un punto, en donde a partir de la historia del gobierno electrónico y datos del municipio de Ozumba, así mismo de la opinión de ciudadanos, podamos descubrir si implementar el gobierno electrónico, es una buena opción, para mejorar la administración municipal.

En cuanto a la investigación que se va a realizar es cuantitativa ya que dentro de la implementación del Gobierno Electrónico se requiere saber cómo es que la sociedad reaccionarían ante un E- gobierno, si es buena opción o no que en el Municipio de Ozumba se implemente el uso de las tecnologías y por medio de ellas se brinden los servicios que le corresponde a los administradores y la relación sociedad- gobierno.

Las técnicas que se utilizan son las encuestas que se relacionan con lo cuantitativo, en donde la población o universo son todos los ciudadanos del municipio de Ozumba Estado de México, teniendo así una población objetivo, con las siguientes características:

- Personas de 18 años en adelante
- Género indistinto

- Ocupación indistinta

El elemento será, los ciudadanos del Municipio de Ozumba pertenecientes a cada una de las 7 secciones electorales elegidas por medio de un sorteo.

Se utiliza un nivel de confianza de 90% equivalente a 1.645. en una muestra de 187 casos y un error de 10%, seleccionada por medio del Muestreo Probabilístico Proporcional al Tamaño (MPPT), en base a 7 secciones electorales, que representan una población en lista nominal de 11,194 ciudadanos.

Con un tipo de muestreo probabilístico, en donde todos y cada uno de los elementos, en este caso, de los ciudadanos del municipio de Ozumba, tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados, por sección electoral.

Para un a mayor precisión la muestra se eligió mediante el Muestreo Probabilístico Proporcional al Tamaño (MPPT), el cual se utiliza cuando se muestrean conglomerados que contienen números de unidades desiguales, para que la probabilidad de selección del conglomerado sea igual a la proporción de unidades que contiene. .

Ya que se realizó un sorteo debido a la capacidad económica y de recursos humanos en donde de las 13 secciones electorales, se seleccionaron 7 de las cuales a cada una se le determino su muestra.

Las encuestas arrojarán los resultados, si la implementación del gobierno electrónico es o no una buena opción para, mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios que se brinda dentro del gobierno municipal.

El diseño que se va a ocupar es el de transeccional correlacional/ causal. Es transaccional porque los datos se recolectan en un solo momento y tiempo único, describiendo variables y analizando su incidencia e interrelación, pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores. Dentro de la investigación se establece un periodo el cual es del 2016 al 2018 en donde se llevara a cabo la propuesta de implementación del gobierno electrónico por lo que es el tiempo en el que nos interesa saber que tanto están informadas las personas sobre el uso de las tecnologías dentro de la forma de gobernar y como la aceptarían, las

variables son totalmente correlacionales ya que una va de la mano de la otra y la población con la cual se va a trabajar son varios grupos de personas, con diferencias económicas y de edad ya que va encaminado a todo aquello que pueda y esté interesado en participar en el e- gobierno. Es correlacional / causal ya que descubre relaciones entre dos o más variables en un momento determinado y se trata de descripciones.

Es un Estudio Propositivo, ya que propone un diseño para la implementación del gobierno electrónico en el Municipio de Ozumba, es una actuación crítica y creativa. Está caracterizado por planear opciones o alternativas de solución a los problemas suscitados por una situación, estudia relación entre factores y acontecimientos.

Y cuenta con una estrecha relación con el tema de Políticas públicas ya que se trata de una solución a un problema que la sociedad presenta, en este caso los habitantes de Ozumba no ejercen el derecho a formar parte de una modernización administrativa, establecida en la carta Iberoamericana, que va de la mano con el uso de las TIC´S, por lo cual es necesario desarrollar una política pública para poder solucionar ese problema.

El trabajo de investigación consta de tres capítulos, los cuales están desarrollados de la siguiente manera:

El capítulo I, está dividido en cinco apartados, el primero de ellos centra su atención en la Nueva Gestión Pública la cual es importante ya que con ella se busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Surge después de la gestión pública, como la ciencia de la administración pública ya que se va a encargar del manejo, alcanzando los fines públicos, por lo cual se relaciona con el gobierno electrónico ya que se busca la actualización del gobierno ofreciendo servicios de mayor calidad. Respecto a las políticas públicas se habla de acciones que lleva a cabo el gobierno con el fin de cumplir un propósito fundamental, el cual es realizar los objetivos de interés público, de la misma manera que la nueva gestión, haciendo así que los procesos sean transparentes y aumentando la participación ciudadana.

En el segundo tema se analizan las Tecnologías de la Información y comunicación, mejor conocidas como TIC's, las cuales son las principales integrantes del gobierno electrónico, ya que por medio de ellas, la población interactúa con el gobierno y éste puede ofertar sus servicios de una forma más rápida y a distancia, con el menor número de errores.

El tercer apartado, hace mención de la administración pública municipal, la cual es la encargada de llevar o ejecutar lo que el gobierno acuerda por tanto es importante conocer que es, su origen y de que se encarga, dentro de este tema primero se va a comenzar a hablar de la administración pública, aterrizando después ya con lo que es la administración pública municipal.

El apartado número cuatro desarrolla el tema de los servicios públicos, su fundamento legal, cuales son los principales, quienes son los responsables de que estos se lleven a cabo, las modalidades en que se pueden prestar los servicios públicos, sus principios y su clasificación. También el análisis se hará de lo general hasta llegar a los servicios públicos dentro de los municipios.

Por último, el quinto tema desarrolla el gobierno electrónico, pero para poder llegar al nivel municipal primero se explica cuál es su origen, cuanto tiempo tiene, por quien fue implementado, cuál es su fin, de que se encarga, que herramientas utiliza, etc. Al final se explica cómo es que este tipo de gobierno llegó a los municipios.

En el segundo capítulo analizan los aspectos contextuales del municipio de Ozumba Estado de México el cual es el elegido para implementar la propuesta del gobierno electrónico. Es importante conocer los aspectos necesarios del municipio con relación al tema vas tratar para su mejor desarrollo. Por lo que el propósito de este capítulo es informarnos acerca del Municipio de Ozumba ya que si se va a realizar una propuesta para implementar el gobierno electrónico en dicho lugar es necesario que conozcamos ¿por qué? Y esto se podrá observar mediante los datos que se brindan a continuación de Ozumba.

Para su estudio el primer tema que se desarrolla es sobre las características que presenta el municipio, tal como el origen de su nombre, la historia de su creación,

su glifo, sus personajes más importantes y atribuciones, su ubicación, extensión y un dato importante el cual es el número de los habitantes del municipio ya que gracias a ese no. De habitantes podemos saber qué tamaño tiene y con ello identificar que tan trabajoso o no es implementar esta forma de gobierno, a cuanta gente va a atender, entre otros aspectos.

El segundo tema habla de los servicios públicos que ofrece el municipio ya que se trata de que por medio de la implementación del gobierno electrónico estos servicios se puedan ofrecer por línea, que puedan ser solicitados mediante la página electrónica a su vez que por medio de ella sean calificados por los ciudadanos y propongan alternativas de solución a la falta o el mal funcionamiento de estos servicios, a su vez que los habitantes estén enterados de que servicios tienen derecho a disponer, como es que se ofertan, el presupuesto hacia dicho servicio, el tiempo que tardan en brindarlo y en concretarlo.

El tercer tema trata del gobierno y la administración pública de dicho municipio ya que es indispensable conocer acerca de ello si se quiere trabajar con él. También se mencionan las delegaciones del municipio, junto con su ubicación y número de habitantes, cuántos de ellos son los que disponen de computadora, estos datos nos permiten conocer aproximadamente la cantidad en porcentaje de las personas que podrían relacionarse con el gobierno por medio de una computadora.

También se hace mención de la ocupación de cada uno de los regidores con ello podemos percatarnos de quien es el encargado del área de tecnología y comunicación social. Respecto a la administración pública se establece las dependencias que existen, el organigrama y funciones.

El ultimo habla del uso de las tecnologías dentro del municipio lo cual respecto a la implementación de gobierno electrónico es punto clave. Dentro de ese tema conoceremos como es que el municipio emplea las tics, cual es el área específica que se ocupa del manejo de la tecnología. Como está establecido el gobierno electrónico en los planes de desarrollo desde lo nacional hasta lo local.

Se presenta un cuadro en donde se enlista las tecnologías con que cuenta el municipio y la cantidad.

En el tercer capítulo se abarca el análisis de las encuestas aplicadas a los ciudadanos de Ozumba, presentando, cuadros, tablas y gráficos en donde se arrojan los resultados de la veracidad del supuesto hipotético.

Finalmente se presentan los pasos para el establecimiento del gobierno electrónico y las conclusiones.

CAPÍTULO I. Gobierno Electrónico

En este primer capítulo se abordan los términos que dan apertura al análisis del gobierno electrónico en los tres ámbitos de gobierno, Federal Estatal y municipal, aterrizando en este último, ya que esta tesis se enfoca en el gobierno electrónico dentro de un Municipio.

El papel principal de este primer capítulo es dar a conocer los conceptos básicos que se requieren para poder hablar de un e-government, ya que el propósito de la tesis es lograr la implementación de un gobierno electrónico en el municipio de Ozumba Estado de México, pero para ello debemos de saber de dónde es que se desprende este tema, las teorías que lo abarcan y que elementos influyen en el para poder hacerse acreedor de dicho nombre y llevarse a cabo de una manera precisa y consistente, abarcando cada uno de sus elementos que lo componen.

Dentro de él se desarrolla la historia del gobierno electrónico y los temas que van de la mano con él, como lo es: la nueva gestión pública y las políticas públicas, Las TIC, la administración pública y los servicios públicos.

1.1 Nueva Gestión Pública y Políticas Públicas

La Nueva Gestión Pública (NGP) y las Políticas Públicas son fundamentales para desarrollar una propuesta de implementación de gobierno electrónico, ya que empezando con la Nueva Gestión Pública, tiene ya muchos años que existe, pero no se había escuchado o entendido como tal, hasta después de la segunda guerra mundial, cuando es considerada como una categoría específica del trabajo, por lo que es tomada como la manera en que las organizaciones puedan aumentar su funcionamiento productivo haciendo así un sistema más eficiente y eficaz.

La voz Gestión Pública se ha empleado en Francia desde tiempo atrás. “Nació con la Ciencia de la Administración Pública: Charles-Léon Bonnin hizo referencia de ella

en 1812, cuando se dirigió a la ejecución de las leyes como un asunto necesario a la Gestión de los Asunto Públicos” (Sánchez, 2002:32). Ya para el año de 1980, la palabra gestión se usó como antónimo de administración, ya que su origen principal proviene del management. Lo cual se refiere al manejo. Trata de alcanzar fines públicos, pero con la mayor calidad y satisfacción del ciudadano.

La Gestión Pública es “un conjunto de decisiones de coordinación y motivación de las personas para alcanzar los fines de la organización estatal dentro de las restricciones del marco jurídico-político, involucra a un conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas y es pública” (Sánchez, 2002:49). En pocas palabras la gestión es conducir, controlar, manipular y realizar.

La gestión pública es complementaria de la administración pública, la primera es procedimental y organizacional, y la segunda tiene una cara hacia el exterior, es una administración amplia, que ejecuta acciones. La administración tiene funciones sociales, las cuales son, las sustantivas y las adjetivas, en cuanto a la gestión, solo se encarga de estas últimas.

Pero la gestión enlaza a la Administración Pública y al Gobierno ya que es el centro para ubicar la relación de este último con los ciudadanos. El objetivo de la nueva Gestión es el de, mejorar de una forma continua lo cual se podrá llevar a cabo mediante el aprender de la experiencia abre el camino hacia una nueva y moderna burocracia del Estado.

La Gestión pública dio un gran salto en pasar a ser la Nueva gestión pública, Mediante la Nueva Gestión Pública se busca, el aumento de eficacia y la eficiencia para fortalecer a la administración pública central, se desea un cambio en el cual se deben de evaluar los resultados. Se debe de capacitar al personal, estos deben de tener la iniciativa de cambiar sus creencias, actitudes y valores para así mejorar su forma de desempeñarse como administradores públicos.

Dentro de la Gestión Pública vamos a encontrar dos enfoques, los cuales son el enfoque P, el cual es el producto de las escuelas de Políticas Públicas y el B el cual

proviene de la administración de empresas la cual va encaminada más a la Gestión Pública. Ambos enfoques tienen su raíz en el Management (Sánchez, 2002).

Estos enfoques nos permiten llevar a cabo la realización de la implementación del gobierno electrónico ya que dentro del enfoque P existe una necesidad de cambio, de transformación para estar dentro de un entorno dinámico y tiene una orientación hacia el exterior. En cuanto al enfoque B tiene una orientación a los procesos internos. Dentro del gobierno electrónico se tienen que tomar aspectos importantes tanto en el exterior como en interior, es así que, aunque los enfoques son muy diferentes, los dos cuentan con relación en el e-Gobierno.

Según León Benito (2007), los enfoques cuentan con más diferencias que similitudes las cuales son:

Imagen 1. Elementos comunes de los Enfoques P y B de Gestión Pública

ELEMENTOS COMUNES DE LOS ENFOQUES P Y B DE GESTIÓN PÚBLICA

- Atención en los procesos interorganizacionales, a través de la gestión interna.
 - Integración de la función política a la administración.
 - Orientación prescriptiva e interés por la mejora de la eficiencia administrativa.
 - Empirismo como método de aprendizaje.
-

Fuente: (León, B. 2007).

Con estos elementos nos percatamos que los dos enfoques se preocupan en los procesos interorganizacionales, la administración, la eficiencia y el empirismo.

Imagen 2. Diferencias entre el enfoque P y B de Gestión

DIFERENCIAS ENTRE LOS ENFOQUES P Y B DE GESTIÓN	
Enfoque P	Enfoque B
<ul style="list-style-type: none">• El análisis de políticas es importante para la gestión.• Método empírico como base de las recomendaciones.• Prescripción basada en casos.• Promoción del diálogo entre los participantes en el proceso de gestión.	<ul style="list-style-type: none">• Más orientado a la investigación y la teoría.• Multidisciplinar (teórica, metodológica y técnicamente).• Procesos comparativos de análisis.• Orientación hacia la gestión estratégica.• Preocupación por la gestión del proceso.• Más concentrado en el gestor de carrera que en el ejecutivo político.

Fuente: (León, B. 2007).

En cuanto a las diferencias, encontramos que el enfoque P es más analítico y se guía por el método empírico, se trata más de dialogar y observar. En cuanto al enfoque B es más teórico y se relaciona con varias disciplinas y se preocupa más por los asuntos relacionados por la gestión. Por ello es que los dos enfoques, aunque sean diferentes cuentan con relación con el Gobierno Electrono.

La finalidad de la Nueva Gestión Pública es acabar con el modelo burocrático haciendo que exista un personal más preparado y dispuesto a servirle a la sociedad tratando de poder satisfacer y cumplir con lo que necesitan. Se defiende que las organizaciones públicas sean controladas, pero esta vez por los ciudadanos ya que ellos son los únicos que conocen realmente que se requiere, dichos individuos son

respaldados por la nueva gestión pública ya que apoya su participación, fomenta la rendición de cuentas y el buen desempeño de los administradores.

Al igual que la nueva gestión pública las políticas públicas cuentan con una relación con el gobierno electrónico ya que buscan la solución de problemas públicos tomando decisiones a través de mecanismos democráticos ya que participa la sociedad, de esta manera se puede saber qué es lo que la sociedad requiere y de esta manera satisfacer sus necesidades mediante un gobierno electrónico facilitándoles la realización de sus trámites y consultas ofreciendo rapidez y calidad.

Por tanto las políticas públicas, son acciones que lleva a cabo el gobierno, las cuales tienen como propósito fundamental realizar los objetivos de interés público alcanzando de una manera eficiente y eficaz. Tiene dos dimensiones, una política, la cual va orientada a elegir objetivos de interés y beneficio social general respetando las leyes, la segunda dimensión es la técnica la cual busca alcanzar los objetivos que se desean y conseguir que las intenciones de los gobernantes se vuelven hechos sociales.

La disciplina de la política pública “surge con el objetivo en que toma forma el proceso de decisión del gobierno y de saber si el conocimiento guía la deliberación decisoria y hasta qué punto” (Aguilar, 2010:19). Nace para llenar un vacío de conocimiento.

Las Políticas son planes de acción, específicos, enmarcados por leyes precisas, las cuales reconocen las libertades de los ciudadanos y a su vez tienen límites específicos al momento de abordar determinados campos de acción. Suelen incluir la participación de los ciudadanos, combinan las acciones del gobierno con las de los ciudadanos, dependiendo del tipo de problema que se aborda.

Se desarrollan según (Ruíz 2002:15) mediante la formulación preliminar de proposiciones políticas, sus pasos son los siguientes: 1. identificación y definición de los problemas, 2. percepción de una problemática actual o futura, tanto de parte del político por el técnico resultante de: demandas políticas y sociales, necesidades identificables, juicios de valor sobre cierta realidad compromisos políticos asumidos,

3. selección de soluciones, 4. establecimiento de algunos objetivos o metas preliminares y, 5. preselección de medios inmediatos.

La identificación y definición de problemas, que generan una política pública es el proceso clave para poder iniciar un proceso de elaboración de la misma. Se define un problema al establecer claramente: 1. Como altera la situación, 2. Cuando se detecta. La delimitación del problema se hace conociendo: A quienes afecta, En donde se presenta y cuanto miden las alteraciones que provoca.

Otro paso es la descripción del ámbito de acción de la política pública, en donde se establecerán los siguientes elementos: 1. El estado en el que se encuentra el ámbito de la política pública, 2. Los factores condicionantes y determinantes de dicho ámbito, 3. la estructura y funcionamiento del sistema de servicios en ese ámbito y 4. Las relaciones entre los productos del sistema de servicios y la población.

En México el interés por las políticas públicas comenzó en los años ochenta, “cuando se hizo evidente el agotamiento del patrón de gobierno que el Estado desarrollador autoritario había seguido por décadas” (Aguilar, 2010: 25). Aparece en medio de la inconformidad social generalizada a causa de la crisis, se presta más atención al momento gubernativo de la democracia.

Una política pública integra un conjunto de acciones estructuradas, estables y sistemáticas que representan como el gobierno va a atender los problemas públicos de una manera estable, cubre todos los campos de responsabilidad del estado y los que tienen una mayor importancia social, recoge las demandas tanto de los sectores civiles como políticos elaborándolas en objetivos y acciones legalmente compatibles aprovechando la información y el conocimiento que posee una sociedad, es por ello que se considera un plan de acción que se encuentra limitado encaminado solamente a cumplir los objetivos que resuelvan problemas los cuales deben de ser público y específicos, es un proceso de solución de problemas.

El proceso de las políticas públicas está constituido por un conjunto de actividades anteriores y posteriores a su decisión que son fundamentales para que la política tome forma y se ejecute; la primer actividad es la “formación de la agenda” que es el proceso social y político mediante el cual una situación es calificada y aceptada

con problema público, debe de indagar cuáles fueron los hechos sociales, ciudadanos y políticos que dieron origen a formular una política pública, la segunda actividad se relaciona con la definición del problema la cual se enfoca en los elementos distintivos y socialmente nocivos del problema, así como causa y factores que se imputa la existencia del problema y su agravamiento. La tercera actividad es la construcción de las opciones de acción con las cuales se va a atacar el problema público. La actividad de la comunicación de la política se encarga de diseñar las acciones de comunicación que hay que practicar para informar, explicar, aclarar, justificar y defender la política decidida. Por último, se debe de tomar en cuenta cual es el proceso de la implementación y su evolución. (Aguilar, 2010:46-52).

Por tanto, las políticas públicas son un apoyo para el gobierno ya que les ayuda a crear legitimidad, solucionando los problemas de la sociedad haciéndolos partícipes de ello, para así poder precisar qué es lo que realmente desea la población, el grado de importancia que tiene, como es que se solucionara y cómo se llevará a cabo la implementación de la solución.

Estos dos términos, se encuentran dentro del gobierno electrónico ya que se busca por medio de ello que la administración pública cuente con un personal más capacitado y cumplir así con los elementos de eficiencia y eficacia, al igual que la competitividad. También es necesario saber por medio de la Nueva Gestión Pública que se tendrá un personal mayormente capacitado, el cual cumpla con el perfil que las personas realmente necesitan, se debe de terminar con la burocracia y aumentar rápidamente la eficiencia y eficacia para que la nueva gestión pública cumpla su objetivo.

Las políticas públicas también son muy importantes para la sociedad ya que se hacen o realizan de una manera en que la población sea partícipe de ello, ya que solamente son los que saben cuáles son sus necesidades, qué es lo que requieren o conviene para su futuro y el de sus hijos.

En México se han implementado muy poco ya que en la mayoría de los casos nunca preguntan qué es lo que la sociedad necesita, no resuelven sus problemas, sino los de los gobernantes. O después de una política pública deciden hacer lo que se crea conveniente y no se lleva a cabo lo que se decide en las políticas públicas y dejan

a un lado a la nueva gestión pública, porque no se muestra ningún interés por la sociedad ni la eficiencia y mucho menos la eficacia, es así por lo cual aún siguen esos lugares en donde predomina la burocracia, ya que la sociedad no sabe ponerse por encima de los administradores públicos que solo representan y están para servir a la sociedad no para servirse de ella.

Dentro de la Nueva Gestión Pública y las políticas públicas hemos manejado con frecuencia la palabra de eficiencia y eficacia, las cuales engloban estos términos, es por ello que para que nos quede más claro a qué nos referimos se muestra la definición de estos dos conceptos a continuación:

1.1.1 Eficiencia

Se refiere a hacer las cosas bien, se tiene que obtener el máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Se trata de hacer la cosa de una manera correcta, como realmente se tienen que hacer, lo mejor posible que se puedan realizar y de esta manera obtener el resultado que se desee.

Tiene especial atención en el proceso que se ha de seguir para poder lograr algo, toma en cuenta los medios de manera racional para así poder llegar a una meta, la cual se tiene que lograr en el menor tiempo posible, utilizando la mínima cantidad de recursos. Dentro de la Administración Pública y el Gobierno Electrónico se habla de eficiencia cuando las personas muestran profesionalidad y es competente, aporta tranquilidad a cualquier jefe ya que el trabajo que realiza está bien hecho y eso trae consigo estabilidad a la estancia en donde este opera.

Este solo “mide los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo el tiempo el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta” (Fleitman, 2007: 98). En pocas palabras se habla de hacer más con menos.

1.1.2 La Eficacia

La Eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o desea tras la relación de una acción, se cree en el logro de los objetivos finales por tanto de deben de tomar en cuenta todas las variables que puedan cambiar el futuro ya que si no se toman en consideración no se va a poder a llevar a cabo un trabajo realmente eficaz.

Se centra totalmente en los fines, se deben de hacer las cosas correctamente y visualiza las cosas a largo plazo. Es por ello que si una persona quiere ser eficaz, tiene que ser responsable y realizar adecuadamente su función, así mismo, cumplir con los tiempos marcados, debe de tener en claro cuál o cuáles son sus objetivos, conocer exactamente lo que se desea y en su caso los términos que va a manejar para poder lograr lo que se requiere.

Es aquella capacidad de lograr el efecto que se desea o espera, es la cualidad que se tiene para poder lograr o conseguir un resultado particular y así gozar del efecto deseado. Es la capacidad que tenemos para poder lograr todo aquello que nos proponamos de una manera adecuada, que cumpla con lo que se estableció correctamente.

En conclusión “la eficacia solo va a medir los resultados alcanzados en función de sus objetivos que se han propuesto, presumiendo que esos objetivos se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de superlación” (Fleitman,2007: 98) .

Lo que diferencia al término de eficiencia y eficacia es que, el primero se trata de utilizar los recursos de la manera mejor posible y la eficacia trata de alcanzar un objetivo sin importar que en el proceso se haya hecho buen uso o no de los recursos, no importa que no haya eficiencia si fueron cumplidos los objetivos en el tiempo que se acordó.

Todo ello nos llevará a que la implementación del gobierno electrónico de buenos frutos dentro de una administración al mismo tiempo que se va a crear una amplia legitimidad por parte de los habitantes hacia el gobierno.

La eficiencia y eficacia se relaciona con el gobierno electrónico ya que por medio de este se procura hacer más con menos y en el mejor tiempo posible, contar con trabajadores capacitados para desarrollar su trabajo de la manera correcta y rápida, que se demuestre un trabajo de calidad y relacionada con la tecnología y los servicios públicos.

1.2 Gobierno Electrónico Municipal

Para abordar el tema del gobierno electrónico a nivel municipal, primero se debe de analizar que es en si el gobierno electrónico, desde cuando llega como tal a México, en este sentido el uso de las Tecnologías de la Información en la mejora de los procesos en la administración pública no es un tema reciente ya que surge desde los años setenta del siglo pasado, para los años noventa iba aumentando el uso de las TIC dentro de esta, hoy en día ha adquirido un gran dinamismo lo que permite la interacción con sus usuarios.

Se puede decir que cuando se empezó ya hablar de gobierno electrónico como tal fue en el año 2000 dentro del sexenio del entonces presidente Vicente Fox Quesada, en donde se elabora el documento: Modelo estratégico para la innovación y la calidad gubernamental de donde nace la Estrategia de Innovación Gubernamental, de ahí en adelante llega el tema de gobierno electrónico o gobierno digital que ya existía en otros países y también es conocido como e- government.

La estrategia de Gobierno Electrónico consistió en el establecimiento de los proyectos del e-gobierno basados en las TIC, con la finalidad de mejorar los servicios a los ciudadanos, utilizando internet como una herramienta eficaz, ágil y segura, incorporando la participación ciudadana, fomentando la transparencia, la reducción de costos en la generación de los trámites y servicios y la reforma regulatoria (Pardo, 2009:371).

Surge con el fin de que la población tenga mayor relación con los administradores de manera directa, al mismo tiempo se ocasionara que sea mayormente eficiente y eficaz a la hora de hacer los trámites en línea ya que se realiza de manera más rápida ahorrando tiempo y dinero. Hasta la fecha se han ido aumentando opciones dentro de un gobierno electrónico, puedes realizar pagos, tramitar documentos, estar informado a cerca de tus gobernantes, ver que es lo que hacen con el presupuesto etc.

El e- Gobierno paso por tres etapas que fomentaron su desarrollo, la primera es a “inicio delos años 70, con la aplicación de equipos de cómputo, la segunda es en los años 90, al generalizarse la presencia en internet de los primeros portales de gobierno y la tercera se establece en la revolución desde la información, con la necesidad de reducir la brecha digital en todo el mundo” (Sánchez, 2014:13).

Dentro de estas tres etapas se puede observar cómo es que la tecnología va entrando lentamente en el gobierno y que gracias a sus actualizaciones que va asumiendo con el paso de los años se incrementan más actividades y se abren más oportunidades para la implementación de servicios públicos. “Se habla de Gobierno Electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional”. (Naser y Concha 2011:11)

Así llegamos a la conclusión de que el Gobierno Electrónico “es la continua optimización en la prestación de Servicio Públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana, mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación” (Vargas, 2011:88).

Tiene que ver con la forma en que se relaciona la tecnología con él para cumplir sus funciones de una manera más rápida y eficiente, por medio de la cual se va a mejorar la calidad en la entrega de los servicios; cualquier persona desde la comodidad de su hogar o en un lugar cercano con internet puede realizar sus trámites de una manera más sencilla, rápida y con menor costo lo que implica que se está siendo transparente.

El E- gobierno “tiene la función de elaborar y ejecutar las políticas públicas, para la continua optimación de la prestación de servicios públicos, como el acceso y provisión de información a la sociedad en su conjunto a través de la tecnología y los medios de comunicación y particularmente de internet, es decir la innovación de las entidades Públicas” (Vargas, 2011:96).

Para el Estado, el Gobierno Electrónico es el camino para facilitar la modernización de la administración pública por medio de las tecnologías de la información y la comunicación, teniendo mayor control y transparencia en su operación. Para ello existen portales los cuales tienen un fin en específico y presentan las siguientes fases: Información, dentro de este lo único que se va a lograr es proporcionar información del gobierno, se realizan transacciones aun no complejas, y los ciudadanos son parte de él. El Transaccional, donde los trámites se realizan mediante una única ventanilla. Estado virtual; existe comunicación entre toda la administración pública, son proporcionados todos los servicios y trámites. Y el ciudadano virtual, el cual tiene plena interacción con el gobierno mediante la forma electrónica y están disponibles todo los trámites y servicios (Sánchez, 2014: 13-14).

Como se mencionó anteriormente el Gobierno Electrónico recibe también el nombre de E- Gobierno O Gobierno Digital ya que tiene total relación con la tecnología. La forma en que se brindan los servicios que debería proporcionar la administración son por vía internet, ahorrándote un largo proceso para que los puedas realizar desde tu domicilio o un lugar cercano que cuente con internet, mediante las páginas electrónicas desarrolladas para cumplir este fin, las cuales te brindaran (dependiendo que tan desarrollado este el uso de las TIC, en cierto lugar) los servicios y pagos que son necesarios para tu subsistencia dentro de una sociedad ya que al no cumplir con ello trae consigo grandes problemas.

Fortalece constantemente las conexiones dentro del Gobierno, entre este último y los ciudadanos y entre el Gobierno y Otras Instituciones civiles de la sociedad ya que por medio de las páginas que se cuentan puedes percartarte de lo que realmente está haciendo y exigir la rendición de cuentas para ver cómo es que se maneja el presupuesto y los servicios que este te brinda.

El gobierno electrónico tiene tres niveles los cuales son: El desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico: nivel uno, en donde únicamente se publica información; nivel dos, en donde se puede interactuar con los diferentes niveles de gobierno; nivel tres, aquel en donde se pueden realizar transacciones (Araiza, A. et al., 2009: 4). Por lo regular dentro de los municipios solo se puede llevar a cabo el nivel uno.

El gobierno digital o municipio electrónico es:

Es el modelo gestión gubernamental que permite integrar, con inteligencia aplicada, los resultados de los sistemas internos de gestión, tanto instrumentales como los que son soporte de la gestión de los servicios públicos, para ponerlos al servicio de la comunidad por distintos canales de comunicación, además de servicios complementarios diseñados para mejorar la relación del municipio con la comunidad. Las transacciones electrónicas, intuitivas, seguras y fáciles de usar, incrementarán la confianza pública acerca de la capacidad de su gobierno de funcionar eficientemente (Sánchez, C., Rincón, E, 2004:825-827).

La adopción del gobierno electrónico en los municipios se da cuando se empiezan a escapar del centralismo, pero esto implicó a que las condiciones en que se diera y fueran desiguales a la sociedad, por ello es que municipios de escasos recursos hacen el esfuerzo de crear sus portales, pero obviamente no son de la misma calidad de los que cuentan con recursos suficientes.

Para los municipios la implementación del gobierno electrónico es una gran oportunidad para que aprovechen las tecnologías y la innovación para así poder brindar a su vez nuevos servicios y prestarlos de una mejor manera. No debiera de importar el tamaño del municipio cuando se trata de implementar este tipo de tecnología ya que todo individuo tiene derecho a ser parte de la innovación que surge dentro de los Estados y municipios, deben de estar actualizados.

El gobierno electrónico dentro del municipio cumple con las mismas funciones que a nivel federal y estatal, pero es un poco más difícil que se pueda implementar ya que cuenta con menos recursos al ser menos la cantidad de población, además de que aún no está totalmente relacionado con las TIC o son de baja calidad (apenas está en el proceso de desarrollarse como un gobierno digital).

Un beneficio inesperado de las TIC para los municipios rurales de México, será sacarlos de su aislamiento ancestral, dándoles mayor acceso, por ejemplo a los programas de los gobiernos federal y de los Estados, mediante mejor comunicación y asesoría para todo tipo de transformaciones. Al mismo tiempo, el acceso a Internet, permitirá a la población demandar nuevos y mejores y servicios a sus autoridades, y a éstas, aplicar los que ya ofrezcan otros municipios de similar nivel de desarrollo. (Ruiz, L., Morales J, M., Contreras, L, 2014:239).

Ya que el gobierno electrónico permite la conexión de municipio ha Estado mediante su portal, en donde ofrece gran cantidad de servicios, también permite relación entre los ciudadanos y los miembros del ayuntamiento en turno de su municipio mediante la página oficial de este.

Su llegada en dentro de los Municipios va transformando la relación que existe entre el gobierno, la administración pública y los ciudadanos ya que para que pueda funcionar se debe de dar una relación adecuada entre estos tres y alcanzar así un alto nivel de aceptación acompañado de eficiencia y eficacia.

El e-Gobierno lo podemos encontrar como un derecho en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en donde se establece que Los ciudadanos podrán relacionarse electrónicamente con los Gobiernos y las Administraciones Públicas, entre otros, a efectos tales como los siguientes:

- a. Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a los Gobiernos y las Administraciones Públicas, quedando éstos igualmente obligados a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.
- b. Realizar por medios electrónicos todo tipo de pagos, presentar y liquidar impuestos y cualquier otra clase de obligaciones.
- c. Recibir por medios electrónicos notificaciones cuando tal medio sea aceptado por el ciudadano o si el ciudadano así lo solicita.

d. Acceder por medios electrónicos a la información administrativa general con igual grado de fiabilidad que la que es objeto de anuncio en diarios o boletines oficiales o la que se publica en anuncios oficiales por cualquier medio.

e. Acceder los interesados electrónicamente a los expedientes para conocer el estado en que se encuentra la tramitación de los mismos.

f. Acceder por medios electrónicos a información pública de alto valor agregado que sirva a aumentar la competitividad de los países, lo que supone garantizar estándares consensuados entre los Estados iberoamericanos respecto al modo en que esa información debe ser procesada y difundida con la ayuda de las nuevas tecnologías disponibles.

g. Utilizar y presentar ante el Gobierno o las Administraciones Públicas las resoluciones administrativas en soporte electrónico, así como los documentos administrativos electrónicos en las mismas condiciones que si fueran documentos en papel, así como poder remitirlas por medios electrónicos a la Administración de que se trate.

h. Evitar la presentación reiterada ante la Administración de documentos que ya obren en poder de la misma o de otra, especialmente si son electrónicos, todo ello en el supuesto de que el ciudadano de su consentimiento para la comunicación de tales documentos entre Administraciones y entre distintas dependencias de la misma Administración, lo que supone acciones de Interoperabilidad y Simplificación Registral.

Como se mencionó la Carta Iberoamericana del Gobierno electrónico lo ve como un derecho que tiene todo individuo, el cual él es el único responsable de aplicarlo o no ya que puede haber personas que les interese relacionarse con los medios electrónicos y personas que no lo deseen, los dos están en su derecho así como nadie te puede privar de la tecnología y los medios electrónicos, tampoco te puede obligar a hacer uso de ellos.

El involucrarse en el gobierno electrónico no debe de ser motivo de desconfianza ya que dentro de la carta iberoamericana te establece que debe de existir seguridad

tanto para la identidad de las personas como en las instituciones asegurando la autenticidad del contenido.

Para poder integrar ya el gobierno electrónico a una administración pública se debe de tener un tiempo de preparación ya que se debe de planificar como es que este se va a desarrollar y como se relacionara con la sociedad, formular objetivos y estrategias para que el derecho al gobierno electrónico, (como lo menciona la carta iberoamericana) sea efectivo y de esta manera se lleve a cabo una gestión pública más eficiente.

Se debe de tomar en cuenta que para que los ciudadanos puedan relacionarse con el gobierno electrónico este debe de ser de una manera de uso fácil y abarcar temas que sean del interés de la sociedad y hacer uso de un lenguaje directo, el mismo gobierno debe de fomentar la participación de su comunidad, buscando técnicas para que desde una temprana edad despierten su interés por formar parte de un gobierno en base a la tecnología.

Otro aspecto importante dentro del gobierno electrónico es el uso de la infraestructura tecnológica dentro de la gestión municipal, en este caso citare a Gabriel Puron (2012) el cual en su estudio toca el tema del uso de las TIC, dentro de los municipios haciendo mención de las innovaciones tecnológicas como una fuente para mejorar procesos, prestar mejores servicios públicos y con calidad buscando un beneficio para la sociedad.

En su estudio realiza una clasificación respecto del tamaño de los municipios, la cual es la siguiente: (MET) metropolitano, (UG) urbano grande, (UM) urbano mediano, (SU) semi. Urbano, (RU) rural y finalmente (MI) mixto. Mediante esta clasificación podemos observar cuales son los municipios que cuentan con mayor acceso a la infraestructura tecnológica y conexión a internet, un claro ejemplo se encuentra en la tabla 1, (Municipios con conexión a internet).

Tabla 1. Municipios con conexión a internet

(n=2,456 municipios)

Tipo de Municipio	Municipios con conexión 2009	Municipios con conexión 2010	Total
MET	294	300	309
UG	33	34	34
UM	166	168	171
SU	420	423	430
MI	603	604	604
RU	880	894	908
Total	2,396	2,423	2,456

Fuente: Elaboración de Gabriel Puron con los datos de encuesta 2009 y del CENSO 2011 del INEGI.

En esta tabla notamos como en los municipios grandes: MET, UG,UM, se nota que se usa más la conexión a internet que en los municipios pequeños.

Dentro de su estudio y análisis Gabriel Puron (2012) concluye que los municipios metropolitanos, urbanos grandes y urbanos medianos reciben e invierten una mayor cantidad de recursos en materia tecnológica en relación con los municipios más pequeños, de las cuales el 50% se basa más en las funciones administrativas que en funciones sustantivas.

Esta situación representa el poco acceso a infraestructura y recursos para implementar el uso de las tecnologías dentro de los municipios más pequeños, esto podría deberse no a la falta de interés, sino más bien a la falta de información, de motivación y de limitado o nulo acceso a estos medios, otra razón en las zonas rurales son las condiciones en las que se encuentran por lo que se dificulta el acceso de estos medios. ¿Entonces presentándose estas situaciones en donde queda el derecho de la ciudadanía o a ser partícipe de un gobierno electrónico? Si para las zonas “con menos recursos” no llega este tipo de gobierno.

Por ultimo Moon, citado por Gómez y Montesinos (s/f) hace mención de 5 etapas para la instrumentación del E- government las cuales son:

1. desimanación de la información
2. comunicación por dos vías
3. transacciones de servicios y financiamientos
4. integración de ciudadanos y actores
5. participación política

1.3 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Las TIC están presentes en nuestra vida diaria, lo que ha provocado a la humanidad progresar rápidamente, han transformado la manera de trabajar tanto de lo privado como de lo público, en este caso los gobiernos han adoptado este medio para llevar a cabo sus funciones y ofrecer los servicios públicos a su población con una mejor calidad y rapidez.

La tecnología con el paso del tiempo se ha modernizado y es útil para realizar una gran cantidad de cosas de una manera más rápida, práctica y con menos costos, de esta manera se da un mayor contacto con ella y se tiene menos relación con los administradores públicos, lo que hace que la corrupción sea menor, ya que no se tienen tratos directos con personal, sino con máquinas que están programadas para llevar a cabo su función correctamente.

Aunque no se puede negar que no en toda la tecnología hay perfección, existen también grandes problemas, como la mala programación, el mal uso que se le da a la misma o que se descomponen con frecuencia; aunque en algunas ocasiones también existe una la mala calidad del servicio de internet, lo que podría perjudicar los trámites.

Entonces las TIC son: “una realización social que facilitan los procesos de información y comunicación, gracias a los diversos desarrollos tecnológicos, en aras de una construcción y extensión del conocimiento que derive en la satisfacción de

las necesidades de los integrantes de una determinada organización social” (Baelo y Cantón, 2009: 2)

Las Tecnologías de la Comunicación, estudian las técnicas y procesos que permiten el envío y la recepción de información a distancia, la transmiten por canales de una persona a otra (emisor, el que transmite y el receptor, el que recibe), dentro de un contexto y mediante un código el cual debe de ser conocido por ambos.

Sirven como fácil acceso a la información en cualquier formato y de manera cómoda y rápida, por ello es que su utilización es fundamental para desarrollarse dentro de una sociedad totalmente influenciada por el uso de las tecnologías.

Las personas que utilizan las TIC, son conocidas como usuarios y se clasifican según el grado en el que maneja estos medios. Dentro de un gobierno las se usan como una forma para distribuir los servicios al público en general, con el apoyo del internet sin que los habitantes tengan que viajar hasta las oficinas, o exista relación directa con las personas que trabajan en ellas o contacto telefónico con un empleado.

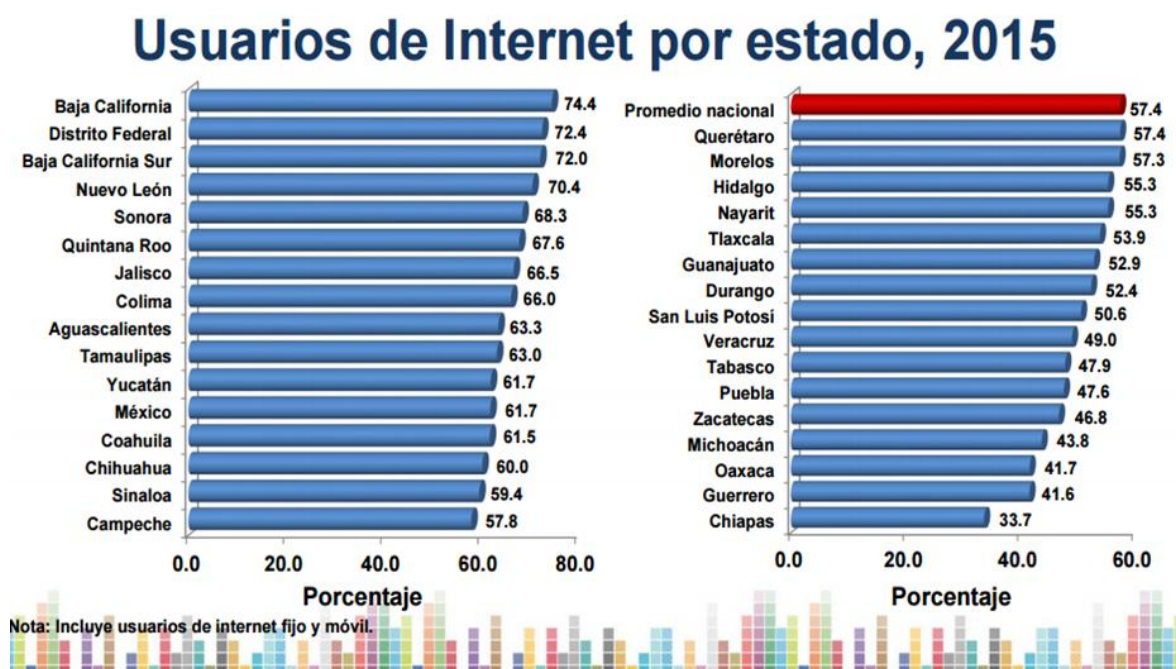
Se dice que nosotros vivimos ya en una sociedad de la información ya que la tecnología está ocupando por completo nuestra vida y cada vez se dan más avances tecnológicos en cualquier materia que nos ayudan a facilitar nuestro hacer día con día. Estos avances tecnológicos van marcando la evolución y el desarrollo de la sociedad hasta convertirla en moderna. “Al decir sociedad de la información nos referimos a un estadio de desarrollo social, caracterizado por la capacidad de sus miembros, para obtener y compartir cualquier información, internamente de cualquier lugar y en la forma en que se prefiera” (Brys, 2005:P.8).

En México, como se verá más adelante con la presentación de gráficas, se dio un gran avance respecto a las TIC con un proyecto gubernamental de tecnología llamado : Innovación Gubernamental la cual busca eliminar la barrera que existe para poder obtener información y servicios públicos, al igual que en su apartado de informática y comunicaciones menciona el proyecto “E-MÉXICO”, con sus productos “e-government” (gobierno digital o electrónico), “e-education” (revolución

de la educación soportada con tecnologías de información), “e-commerce” (negocios electrónicos), y otros, será la respuesta del Gobierno Federal a tan estratégica oportunidad” (Sánchez, 2008, P. 20) . Aunque muchas personas no tienen la posibilidad económica para formar parte de este proyecto y por tal motivo se busca romper con la brecha digital que existe en el país y tener un buen aprovechamiento de ello.

Nuestro gobierno ya cuenta con estos medios, tiene distintas páginas electrónicas, portales de internet oficiales; ello permite que los habitantes puedan acercarse de una manera virtual a sus gobernantes y saber más de ellos, esto en el nivel Federal, pero el Estado de México no se queda atrás ya que también cuenta con portales las personas tienen mayor relación con el gobernador, los apoyos que otorga, entre otras cosas.

Gráfica 1. Usuarios de internet por Estado



Fuente: INEGI, ENDUTIH 2015.

La grafica anterior es una gráfica de barras que mide el número de usuarios de internet por estado, en el año 2015, en donde se muestra a la derecha el nombre de cada Estado y en la parte de abajo el porcentaje, lo que nos sirve para observar en México, cual es la cantidad de usuarios de internet y así ver si es factible o no la implementación de un gobierno electrónico, ya que si es menor de la mitad de la población la cantidad de usuarios de internet no tendría caso implementar un gobierno basado en el. En ella se observa que el Estado de México se encuentra en el lugar número doce con un 61.5% de usuarios de internet, que abarca el total de 16,187.608 de habitantes, cifra por la cual nos podemos dar cuenta que más de la mitad de la población son usuarios de internet y se están interesando por el uso de las TIC'S, lo que da oportunidad al gobierno de usar las tecnología como una herramienta fácil para su acercamiento con la sociedad.

La conectividad en el Estado de México, es importante para poder implementar el gobierno electrónico, se observa que al colocarse en el lugar número 12 de 32, el estado se encuentra aproximadamente en un punto medio respecto a los demás estados en cuanto a su uso de internet, junto con Yucatán, los cuales cuentan con el mismo porcentaje de usuarios a internet, pero en este caso Yucatán tiene 2,097.175 habitantes. Así mismo se puede observar que el Distrito Federal, ahora la Ciudad de México en ese año se encontraba en segundo lugar, 10 lugares por encima del Estado, eso debido a que está más desarrollada y hay menos habitantes (8,918.653 habitantes) sin embargo al mencionar un 61.7% representa una cantidad importante de personas que usan el internet, con una conectividad que abarca más de mitad de la población.

En cuanto a la conectividad en México existen cinco proveedores de internet. Ellos son, Cablemas, Infinitum, Izzí, Megacable y Axtel. Todas ellos son empresas privadas, las cuales brindan la conexión por medio de la fibra óptica y el ADLS. La primera se utiliza en las redes de datos y la segunda utiliza una frecuencia de datos a través del servicio de teléfono, estas son señales eléctrica y la fibra óptica señales de luz, así mismo no olvidemos que los celulares también cuentan con internet, desde 3G g hasta 4G dependiendo de la zona en la que se encuentren las personas.

En México el gobierno electrónico cuenta con los siguientes medios tecnológicos, para cumplir sus funciones:

Los cajeros inteligentes, los cuales tienen vínculo directo con el registro civil del municipio ya que son utilizados para cumplir funciones como: expedir copias certificadas del acta de nacimiento, la cual tiene que ser del estado de México, copia certificada del acta de matrimonio igual del Estado de México y la copia certificada del acta de nacimiento de cualquier entidad de la Republica.

También brinda la oportunidad a los usuarios registrados en el Estado de México, tramitar el acta de nacimiento mediante una página oficial que se encuentra en internet, al igual que CURP. Esto con relación a la dirección general de registro civil.

Dentro del portal del Estado de México se nos brinda la oportunidad de hacer trámites y servicios, los cuales pueden ser: vehiculares, servicios públicos, civiles, contribuciones, declaraciones, impuestos, de la misma manera encontramos la ventanilla electrónica la cual te permite interactuar con operadores y realizar trámites de servicios.

También se mencionan los aspectos relacionados con el gobernador, gabinete, normatividad y los niveles de gobierno, brinda detalles de la cultura y la identidad. Menciona temas de salud, educación, seguridad, atención ciudadana, comunicación y transporte, economía y negocios, el bienestar de las personas de diferentes grupos y la transparencia. El Estado de México cuenta con un portal en donde encontramos todos estos servicios.

Las Tecnologías de la información y la comunicación dentro del e-Government no solo abarca lo mencionado anteriormente, tiene relación con una amplia cantidad de aspectos relacionados con la sociedad, Gobierno, servicios, comunicación, management, democracia, entre otras que no serán ocupadas dentro de este trabajo, pero son importantes de mencionar.

A continuación, se muestra una gráfica (2) del INEGI 2015 en donde se establece la cantidad de personas que usan internet en México.

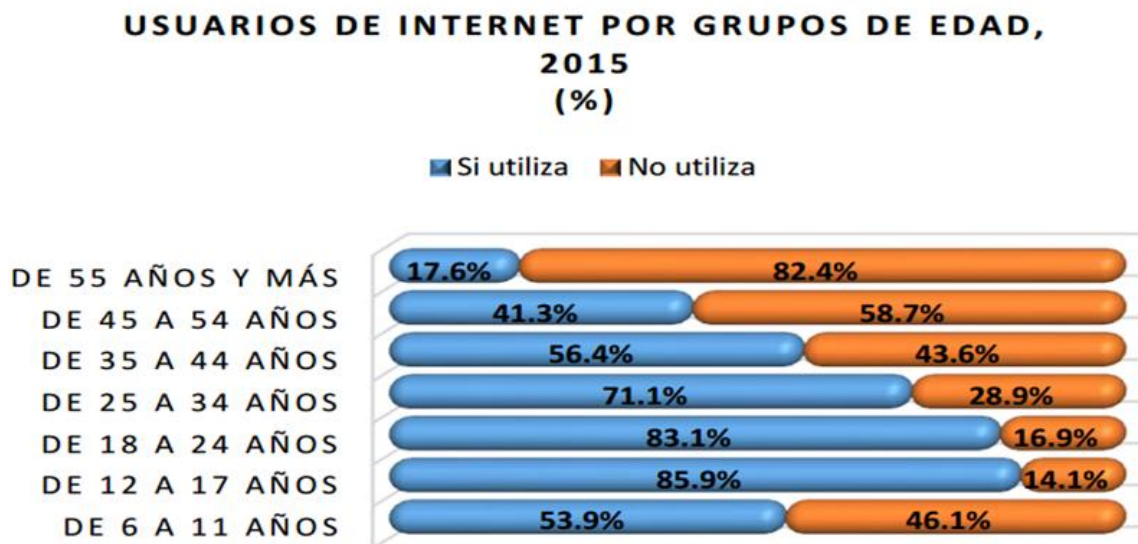
Gráfica 2. Población según condición por uso de internet



Fuente: INEGI, ENDUTIH 2015.

En la anterior gráfica de pastel nos damos cuenta de que efectivamente más de la mitad de la población usa internet (62.4 millones de personas), pero para completar el dato veamos la siguiente gráfica:

Gráfica 3. Usuarios de internet por grupo de edad



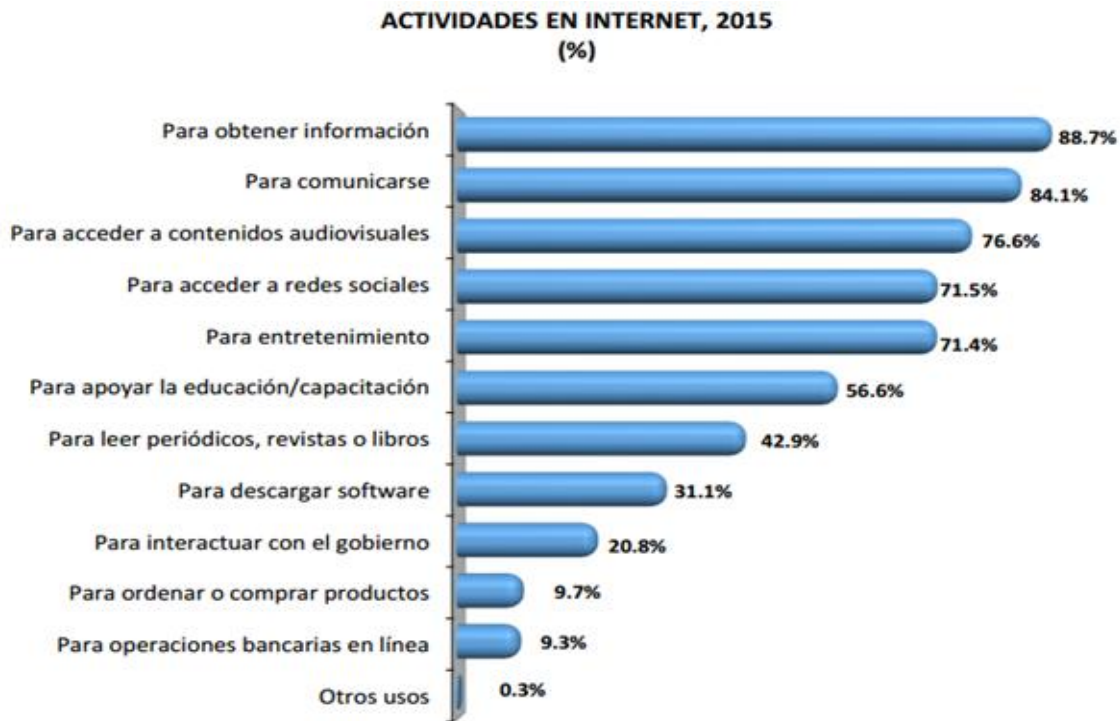
Fuente: INEGI, ENDUTIH 2015.

En donde nos podemos percatar que aproximadamente la población que más utiliza el internet se encuentra entre los 12 y 17 años con un 85.9%, después los de 18 años hasta los 24 con un 83.1%, le siguen los de 25 a 34 años con un 71.1%, después los de 35 a 44 años con 56,4%, debajo de ellas se encuentran los de 45 a 54 años con un total de 41.3% y al final con el 17.6% las personas de 55 años y más.

Con estos datos llegamos a la conclusión que aproximadamente de 35 a 55 años, son las personas que menos usan el internet, y estos datos no son de todo favorables para el gobierno electrónico ya que analizando estas edades son las personas que pueden tener propiedades, por lo tanto pagan predial, agua, luz, etc. Y son las personas que más realizan trámites, y exactamente este grupo es el que menos relación tiene con el internet. Por ello es necesario informar a estas personas, sobre el uso de las tecnologías y lo que abarca el e-Government dentro de una administración municipal, capacitar a esas personas y convencerlas de que la tecnología hoy en día es indispensable.

Finalmente observaremos en la siguiente gráfica, para que ocupan estas personas el internet, la gráfica tiene 12 actividades que son realizadas por la población, nosotros vamos a basarnos y poner especial atención en el porcentaje que ocupa la actividad que se encarga de interactuar con el gobierno.

Gráfica 4. Actividades en internet, 2015



Fuente: INEGI, ENDUTIH 2015.

En donde efectivamente se observa que la mayoría de los usuarios buscan información en internet o lo utilizan como medio de comunicación y entretenimiento, solo el 20.8% lo utiliza para interactuar con el Gobierno, lo que es una cifra alarmante ya que se supone que en las edades mencionadas anterior mente los jóvenes deben de tener curiosidad por saber qué es lo que pasa en su país, deben de realizar trámites, informarse de los asuntos de gobierno entre otras cosas, pero es algo que no se está llevando a cabo por lo que el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación dentro del Gobierno no está cumpliendo los estándares establecidos, en donde la mayoría de la población debería de tener un contacto con sus autoridades he interacción vía internet.

1.3 Administración Pública Municipal

Para poder describir que es la Administración Pública Municipal (APM) primero debemos hablar del Municipio el cual tiene muchos años de existencia, algunos autores mencionan que su origen remonta a antes del Estado mientras otros defienden que es una creación del mismo, estas teorías causan gran confusión ya que cada persona tiene su propio punto de vista respecto al origen de éste. Lo que si podemos escuchar con frecuencia es que su antecedente más directo es el Calpulli entre los aztecas, el cual tenía que realizar tareas de tipo un tanto administrativo; éste era una organización social que contaba con territorio y personas capaces de producir bienes necesarios.

Así con el paso del tiempo se ha modificado el concepto de Municipio hasta llegar a la “Constitución de 1917 en donde se consagró el principio de municipio libre como conquista fundamental de la revolución en el artículo 115 el cual sufrió varias reformas hasta 1999 en donde se ofrece a los municipios mayor autonomía” (Chávez,2005:15). Hasta el momento el artículo 115 sigue siendo la guía legal para el buen funcionamiento y desarrollo de los ayuntamientos municipales ya que en él se desarrolla cómo va a estar integrado el municipio, las facultades de los ayuntamientos, funciones y servicios que debe de brindar el municipio, la forma de su administración, los ingresos, entre otros aspectos de suma importancia, de los cuales se desprende lo siguiente:

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley.

Los ayuntamientos poseerán facultades para expedir de acuerdo con las bases normativas que deberán establecer las legislaturas de los estados, los bandos de policía y buen gobierno y los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones.

v. Los municipios, en los términos de las leyes federales y estatales relativas, estarán facultados para formular, aprobar y administrar la zonificación y planes de desarrollo urbano municipal; participar en la creación y administración de sus

reservas territoriales; controlar y vigilar la utilización del suelo en sus jurisdicciones territoriales; intervenir en la regularización de la tenencia de la tierra urbana; otorgar licencias y permisos para construcciones, y participar en la creación y administración de zonas de reservas ecológicas. Para tal efecto y de conformidad a los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de esta constitución, expedirán los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios.

(const., 1917, art.115)

El Municipio cuenta con población, territorio y gobierno, se puede definir como: “Entidad política-jurídica integrada por una población, asentada en un espacio geográfico determinado administrativamente que tienen unidad de gobierno y que funge por normas de acuerdo con sus propios fines” (Chávez, 2005:16). Su órgano de gobierno es el ayuntamiento el cual es elegido por elección popular directa y lo integra el presidente, síndico o síndicos (dependiendo del tamaño del municipio) y los regidores.

Ahora bien la administración se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar para así lograr los objetivos organizaciones, en pocas palabras podremos decir que es el gobierno en acción.

Entonces, administrar es satisfacer las necesidades de la sociedad, llevando a cabo lo que acuerde el gobierno mediante un conjunto de organismos, los cuales tendrán una función específica, se trata de satisfacer los objetivos.

Respecto a la administración pública se menciona que: “es la autoridad común que ejecuta las leyes de interés general que se estatuyen sobre las relaciones necesarias de cada administrado con la sociedad, y de la sociedad con cada uno de ellos, así sobre como las personas, los bienes y las acciones como interesantes al orden público” (Bonnin, 1834:91 en Guerrero, 2000:2)

Por su parte, la administración pública municipal “son las actividades administrativas que realiza el ayuntamiento para llevar a cabo sus atribuciones por medio de su órgano administrativo que compone la rama ejecutiva, teniendo como al jefe máximo el presidente municipal” (Chávez, 2005:47). Esta figura (presidente municipal) tendrá la última decisión en todos los aspectos relacionados al municipio y a la

sociedad ya que es entre todos los integrantes del ayuntamiento el que cuenta con el mayor poder.

Existen tres tipos de administración municipal, la centralizada, desconcentrada y descentralizada. La primera es la encargada de coordinar todas las unidades administrativas que dependen del presidente municipal, estas son creadas por acuerdo de cabildo y sus recursos provienen del presupuesto anual de egresos, la segunda se da una sub división del territorio municipal en un determinado número de jurisdicciones a las cual va a pertenecer un órgano de gobierno el cual por lo general lo integran autoridades representativas del ayuntamiento. Y la última se conforma por organismos descentralizados los cuales deben son creados para cumplir una función específica, las empresas paramunicipales las cuales son entidades creadas por el ayuntamiento en acuerdo de cabildo y debe de ser aprobadas por el congreso, pueden adoptar la participación mayoritaria o minoritaria y también incluye a los fideicomisos, que son entidades constituidas por acuerdo del ayuntamiento con aprobación del congreso local (Chávez, 2005).

Dentro de la administración pública municipal, escuchamos el nombre de Ayuntamiento, pero ¿cuáles son sus funciones?, bien su objetivo principal es el de administrar y regir al municipio conforme a la ley, cuidando de proporcionar servicios públicos que sean eficientes y eficaces para la comunidad as mismo debe de elevar el nivel de vida de la sociedad y las condiciones en que viven, encargados de satisfacer las necesidades de la sociedad y velar por su desarrollo tanto económico como social, proporcionando apoyos y brindando oportunidades de trabajo.

Dentro de un municipio la administración pública es útil, ya que por medio del ayuntamiento que va de la mano de la administración pública, se generan reglamentos y disposiciones de carácter general que son requeridas para una organización y para el buen funcionamiento de la administración y de los servidores públicos, al igual que desarrollan el bando de Policía y buen Gobierno el cual permite entre otros aspectos, tener un control establecido baja leyes sobre los asuntos de la sociedad. Otro aspecto por lo que es útil hablar de administración pública es que gracias a ella se discuten y aprueban los presupuestos y la iniciativa

de ley de ingresos de los municipios, organizar estructuras y formas comités que vigilen el buen funcionamiento del ayuntamiento, expiden licencias, permisos y autorizaciones que sean de su competencia, realizar convenios para beneficio de la sociedad, fomentar actividades deportivas, culturales, sanitarias educativas, etc. Todo ello lo puedes encontrar establecido en el Bando Municipal y va en caminado a él buen desarrollo y crecimiento de la sociedad de una manera sana y productiva.

Con todo lo anterior podemos decir que: La administración es una tarea inherente a cualquier organización social independientemente de su naturaleza, fines o características. La administración es una herramienta o "traje a la medida" para:

- Organizar y dirigir un grupo hacia el cumplimiento de sus fines.
- Integrar y encauzar el trabajo de las autoridades, funcionarios y empleados municipales para alcanzar los objetivos deseados.
- Aprovechar óptimamente los recursos humanos, materiales y técnicos
- Proponer reglas para alcanzar resultados. (IDM, 1999:21)

Por lo que la Administración Pública Municipal nos es útil para mantener fuerte la base del ayuntamiento y que funcione de una manera lo mejor posible cumpliendo con: reglas, economía, organización y un buen equipo de trabajo.

Una de las preguntas frecuentes es si la administración pública tiene una función social su respuesta es obvia ya que precisamente su función es servir a la sociedad y asegurar su crecimiento y desarrollo siempre y cuando se lleve mediante normas, sin perjudicar los intereses y derechos de los habitantes.

Por tanto es importante que exista una mayor comunicación entre los representantes de la administración pública municipal y la población ya que de esta manera será más fácil identificar cuáles son las mayores necesidades que se presentan en la comunidad y encontrar soluciones específicas y concretas que resuelvan el problema y de esta manera hacer más legítimo su gobierno, lo que ayudaría para su desempeño como administradores, carrera política y su personas.

Si la APM no cumpliera con satisfacer las necesidades de la sociedad no tendría sentido ya que surgiría un descontento por parte de la población, lo que terminaría en enfrentamiento, marchas, mítines y la APM perdería poder por lo que estaría susceptible a su desaparición por tal motivo no habría ya un poder municipal encargado de regular a la población y perdería sentido su existencia por lo que se debe de buscar que la relación APM- sociedad sea frecuente, directa y con respeto mutuo.

1.4 Servicios Públicos Municipales

Considero que el tema de los servicios públicos es indispensable para el tema del gobierno electrónico ya que se busca que estos servicios se puedan llevar a cabo dentro de una página electrónica, mediante de esta misma llevar un control sobre lo que se ha hecho respecto a ellos, los programas, que es lo que se va hacer, como funcionan, entre otros aspectos que involucren a la población con la oferta de estos servicios ya que son un derecho de cada ciudadano.

La palabra servicio público surge ya hace años en Francia y España en la primera mitad del siglo XIX. “Llega a México a través de la constitución de Cádiz en 1821 como sinónimo de ramo de la administración pública, pero fue hasta 1857 en la constitución en donde se utilizó este término como tal” (Fernández: 2002).

Hagamos para entender mejor el término de servicios públicos una separación entre lo público y servicio. Para empezar lo público es todo aquello que está vinculado a la comunidad por tanto es gestionado o es Estado lo administra, el servicio son las acciones que se realizan con el fin de servir a alguien por tanto el servicio público es: la actividad que desarrolla un organismo Estatal o una identidad bajo la regulación del Estado con el fin de satisfacer ciertas necesidades de la población.

Para Cordero, los servicios públicos se consideran la parte visible de la administración municipal, la atención de las necesidades colectivas, es decir, “la función de los ayuntamientos es la de prestar servicios públicos a sus localidades. Esta importante tarea se origina en la fase del desarrollo del estado conocida como: Estado Benefactor o Estado de Servicio” (Cordero, 2011: 690).

Podemos encontrar una clasificación de los servicios públicos de acuerdo a las necesidades de cada persona o grupo de personas.

Para Cordero quien cita a Fuentes (1990:10-12) los servicios públicos pueden clasificarse de la siguiente forma:

Servicios básicos: agua potable, drenaje y alcantarillado, calles y banquetas, alumbrado público. Servicios básicos complementarios: servicio de limpia; mercados y centrales de abasto; educación; panteones; rastros; transporte público; vialidad y ordenamiento territorial, etc.

Protección a la comunidad: salud; Asistencia social; protección ecológica; prevención de desastres; comunicación social. Bienestar social: parques y jardines; protección y fomento del patrimonio.

Fomento de la actividad económica: agropecuarios; industriales y de Servicios (Cordero, 2011:693).

Para el buen cumplimiento de los servicios públicos se deben de llevar a acabo de acuerdo a las necesidades colectivas de la sociedad ya que son las que se van a tomar en cuenta, las necesidad individuales no pertenecen a los servicios públicos ya que estos buscan mejorar la calidad de vida de una población.

Estos deben de cumplir con una serie de características que los hacen particulares, las cuales son: la actividad técnica de la administración pública, deben de ser realizados de forma directa o indirecta en donde en la primer es totalmente realizada por el ayuntamiento, en la segunda van a ver más interventores los cuales se encargaran de ayudar al ayuntamiento a cumplir con la buena calidad de los servicios públicos, deben ser permanentes, generales, regulares y continuos ya que se debe de dar un seguimiento para poder detectar como es que están funcionando, en que están beneficiando o tal vez perjudicando a los habitantes o cuales hacen falta ya que como se mencionó anteriormente su fin es satisfacer las necesidades de la sociedad, los servicios públicos carecen de propósito de lucro ya que su fin es solucionar problemas sin pedir nada a cambio, tienen un derecho público, se encargan de satisfacer las necesidades colectivas, consecuencia de la vida

comunitaria, se presentan en una circunscripción geográfica determinada y requieren de la participación comunitaria.

También debe de cumplir con elementos como: la organización y la vinculación, los procesos y procedimientos, la base jurídico administrativa e instrumentos y mecanismos.

A su vez se deben de tomar en cuenta una serie de principios los cuales le darán sentido a él buen manejo de los servicios públicos, estos son:

- Principio de Generalidad. Los servicios públicos una vez instituidos se van a proporcionar para todas las personas que cumplan determinados requisitos establecidos por la administración, por lo que no se puede negar su prestación por mera voluntad de la autoridad. Esta característica se vincula con los derechos humanos, pues en principio, todo ser humano tiene derecho a usar el servicio público sin más limitaciones que la propia capacidad instalada para la prestación del servicio.
- Principio de Igualdad. Un servicio público se prestará bajo las mismas circunstancias a todos los usuarios, esto es en forma uniforme y sin distinciones. Lo anterior no impide que puedan establecerse diferentes categorías de usuarios, siempre y cuando se dé trato igualitario dentro de una misma categoría.
- Principio de Regularidad. Los servicios públicos se deben prestar conforme a la normativa jurídica que lo regula.
- Principio de Continuidad. Significa la prestación ininterrumpida de un servicio público, esto es, dentro de los horarios y fechas previstos en su propia regulación.
- Principio de Obligatoriedad. Es obligación del Estado la prestación del servicio por todo el tiempo por el que exista la necesidad que esté destinada a satisfacer.
- Principio de Adaptabilidad. Este principio establece que es posible modificar la forma en la que se presta el servicio siempre y cuando responda a una necesidad de mejorar su prestación.(INAFED, 2015:4-5)

Según el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), estos principios son muy importantes para prestar los servicios públicos adecuadamente ya que dentro de ellos se menciona que estos serán para todos en general siempre y cuando se cumpla con una serie de requisitos que establece la

administración pero resalta que es un derecho que tienen los individuos, el cual constara de la satisfacción de sus necesidades usando los servicios públicos, estos se deben de prestar de igual manera hacia toda la población , no se deben de dar distinciones, existen varios casos en donde se da la discriminación y son negados, pero claramente se establece que a todos se les debe de brindar de igual manera, estos deben de cumplir adecuadamente con el valor de la igualdad ya que les corresponde por ley, deben de cumplir con el horario y fechas, no se deben de interrumpir estos servicios ya que deben de ser continuos, el Estado no puede negar la prestación de ellos ya que es su obligación brindarlos siempre y cuando exista una necesidad y se debe de ir adecuando al cambio y adaptarse para que no sean obsoletos.

Para la prestación de este servicio se requiere de distintas modalidades para su mejor aplicación, algunas de ellas son:

Directa: cuando se menciona que los servicios se van a realizar de manera directa, se refiere a que el ayuntamiento es totalmente responsable de todo el proceso de prestación, creando una unidad administrativa la cual estará dedicada únicamente a cumplir un fin, la cual tendrá sus financiamientos con recursos presupuestales.

Dentro de la manera indirecta encontramos:

Concesión: en donde el ayuntamiento sede a una persona ya sea física inmoral el manejo de la prestación de servicios públicos, esto deberá de ser mediante encontrar, el ayuntamiento estará encargado de vigilar el desempeño y podrá quitar la concesión.

Convenio: el convenio es realizado por el ayuntamiento y el Gobierno del Estado.

Organismos descentralizados: es en donde se transfiere la prestación de servicios.

Empresas paramunicipales: en donde se da una transferencia de prestaciones de servicios la cual se acompaña de autonomía jurídica y financiera de la empresa.

Fideicomiso: dentro de unos fideicomisos coloca un monto determinado de recursos financieros en una institución financiera.

Asociación: en ella se da la coordinación de dos o más ayuntamientos para conjuntar estrategias.

Colaboración: en ella participa la comunidad junto con el ayuntamiento.

Y finalmente también se puede dar por una prestación mixta en la cual se va a combinar los esquemas mencionados anteriormente.

Podemos observar que no existe justificación alguna para que estos servicios públicos no se lleven a cabo ya que se encuentran diversas modalidades por las cuales puede llevarse a cabo su ejecución y acercarlos más a la comunidad para que sean de mejor calidad y de una manera más rápida, así mismo hacen que el gobierno municipal genere mayor legitimidad ya que la mayoría de las personas relacionan totalmente el buen o mal funcionamiento del ayuntamiento mediante la prestación de servicios públicos, su calidad, su eficiencia y su eficacia, si estos cumplen la mayoría de las necesidades de la población será la administración totalmente legítima.

Los Servicios Públicos dentro de los Municipios cuentan con una base jurídica que se encuentra en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 155 fracciones III la cual dice:

III. Los municipios, tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.
- b) Alumbrado público.
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.
- d) Mercados y centrales de abasto.
- e) Panteones.
- f) Rastro.
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento.

h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta constitución, policía preventiva municipal y tránsito.

i) Los demás que las legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Los municipios de un mismo estado, previo acuerdo entre sus ayuntamientos y con sujeción a la ley, podrán coordinarse y asociarse para la más eficaz prestación de los servicios públicos que les corresponda.

Los municipios se ven obligados a cumplir con este artículo y ofrecer adecuadamente los servicios públicos que se les encomendado por la ley, algunas de las funciones que deben de cumplir con cada servicio son:

Dentro del servicio de agua potable los municipios deben de preocuparse por llevar agua libre de contaminantes y de calidad para que esta pueda ser ingerida y utilizada para fines domésticos sin arriesgar la salud de sus habitantes.

Drenaje y alcantarillado: en donde se debe de ofrecer el servicio para el manejo de las aguas residuales por medio de una red de recolecta y su conducción hacia el sistema general de desagüe.

Alumbrado público: proporciona la iluminación de los espacios públicos abiertos, de las áreas de circulación y espacios de tránsito vehicular dentro de un perímetro urbano.

Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos: el municipio comprende el manejo de los residuos lo cual implica: recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.

Mercados y centrales de abasto: El ayuntamiento debe planear, administrar y regular la actividad comercial que se desarrolle en el municipio, para ello deberá prever la instalación administración y mantenimiento del mercado público; así como la administración y el empadronamiento de comerciantes, delimitación de zonas comerciales, y tipos de comercio, horarios y elementos y requisitos para el desarrollo de la actividad comercial, y tarifas y sanciones.

Panteones: El municipio se encarga de la prestación del servicio, el funcionamiento y administración y de los servicios relacionados con la prestación del servicio y es necesario que se reglamente describiendo el servicio, su funcionamiento, formas de administración, requisitos para la concesión, obligaciones, prohibiciones y determinar los derechos relacionados con el servicio que brinda.

Rastros: Para la atención de este servicio, el municipio proporciona las instalaciones adecuadas y suficientes para que los particulares realicen el sacrificio de los animales mediante formas, normas sanitarias y procedimientos adecuados que garanticen que esa carne destinada al consumo humano se encuentre en condiciones higiénicas y sanitarias. Así mismo la comercialización del producto cárnico.

Calles y vialidades: El servicio público de calles comprende el alineamiento, trazo, construcción, ampliación y mantenimiento de las vías públicas, así como el establecimiento, ampliación y mantenimiento de áreas verdes, espacios recreativos, plazas, fuentes y la ornamentación de las áreas y vías públicas.

Parque y jardines: En lo correspondiente a parques y jardines consiste en asegurar la conservación, restauración, fomento, aprovechamiento, cuidado y embellecimiento de las áreas verdes de carácter público, incluyendo los bienes municipales de uso común, como son: vías públicas, parques, jardines, plazas, camellones, glorietas, fuentes, monumentos, banquetas y servidumbres, nodos viales, etc. (INAFED, 2015: 43-60).

El cumplir con los servicios públicos no es trabajo fácil para los municipios ya que para que estos se puedan llevar a cabo se necesita llevar una serie de pasos y procedimientos, a su vez existen municipios en los cuales se encuentra una cantidad elevada de habitantes y no se dan abasto para satisfacer a toda la sociedad lo que los obliga a utilizar una de las modalidades mencionadas anteriormente para cumplir con la buena aplicación de servicios y abarcar la mayor parte su población, dejándolos satisfechos con la prestación de servicios de calidad, eficientes y eficaces.

Finalmente llegamos a la conclusión de que sin los servicios públicos se complicaría la forma de vivir de los ciudadanos ya que se presentarían grandes obstáculos que

no nos permitirían tener una vida de calidad o por lo menos “decente”. Aunque vemos que es la obligación del gobierno cumplir con las realizaciones los servicios públicos también debemos de tomar en cuenta que nosotros somos los que los pagamos con los impuestos y de ninguna manera son gratis.

En este primer capítulo se analizó de una manera concreta y precisa los términos que vamos a ocupar con relación al Gobierno electrónico ya que al mencionar esta palabra nos involucramos con varios conceptos que lo engloban, para que se pueda llevar a cabo de una manera correcta, ya que implementarlo transporta una serie de pasos, por lo cual primero se tiene que estar informado de que es lo que le da sentido al gobierno electrónico.

El e-gobierno es un medio por el cual los gobernantes se relacionan con la sociedad ya que se ofrecen servicios públicos mediante el uso de las tecnologías, hace que estos sean de una manera más eficiente y eficaz, al mismo tiempo de que su rapidez aumenta y disminuye la corrupción, facilitando el libre acceso de los ciudadanos a las cuestiones de gobierno, haciéndolos participes de una forma directa y logrando así que se dé una interacción entre ciudadanos- gobierno. Así mismo la administración pública va a cumplir sus funciones que el gobierno le otorga modernizando la forma en que se llevara a cabo, mediante el uso de internet, equipos de cómputo, celulares, los cuales por medio de páginas o portales nos ofrecerán servicios necesarios para la población.

Por tanto el gobierno electrónico cuenta con dos teoría: la de la nueva gestión pública y la de las políticas públicas ya que se busca la mayor eficiencia y eficacia logrando que la sociedad sea participe en los asuntos de gobierno y busca modernizar y mejorar la manera en que se van a desarrollar los administradores públicos.

Debemos tomar en cuenta que los servicios públicos dentro del gobierno electrónico son fundamentales ya que por medio electrónico se pueden ofertar o solicitar los servicios además de que la sociedad puede llevar un seguimiento y evaluación de

estos mediante una página o plataforma de rendición de cuentas de servicios públicos y de tal manera solicitarlos y evaluarlos por este medio para su mejoramiento ofertando una mayor calidad.

CAPÍTULO II. Las TIC'S en el Municipio de Ozumba, Estado de México

Introducción

Este capítulo se centra en la implementación del Gobierno electrónico dentro del municipio de Ozumba, ya que abarca temas como: la localización del municipio, su historia, composición, los servicios públicos que ofrece y como está estructurada su administración y su gobierno.

También se presenta el desarrollo de los bandos municipales, esto desde el nivel federal hasta el municipal, con el fin de percatarnos desde donde viene establecido el uso de las tecnologías dentro del gobierno y como se va a asentar en Ozumba.

Con ello nos percatamos de que tan factible es la implementación del gobierno electrónico dentro del municipio, cuales son las herramientas con las que cuenta, para poder ponerlo en práctica sin perjudicarlo.

2.1 El Municipio de Ozumba

De acuerdo al INAFED Ozumba viene del náhuatl atzompan, que se compone de atl: "agua"; tzontli: "cabello"; pan: "en" o "sobre" y significa "sobre los cabellos del agua".

Ozumba de Álzate, el nombre de la cabecera es en honor del ilustre científico Don José Antonio Álzate y Ramírez Santillana, que nació en Ozumba.

Ozumba está rodeado de muchas barrancas y su terreno es muy accidentado. Sus cauces forman hacia sus lados cabellos, lama, o pasto en forma de cabellos, y en su acarreo de la misma agua forma un tipo de olas que traían caracoles, conchitas o partes de obsidiana, y por lo mismo su significado es "sobre los cabellos del agua".

Su glifo es el siguiente:



El glifo tiene antecedentes históricos los cuales son:

La representación prehispánica de una figura con la mandíbula abierta, lo que remite a la forma que tiene la entrada de una cueva, ya que existe otro significado del origen del nombre de Ozumba el cual se deriva del náhuatl: Oztompan compuesto por los vocablos Oztotl que significa "cueva", Tontli que es adverbio de "despección" y Pa que significa "en", lo que en conjunto quiere decir "Lugar de cuevas o cuevillas" (Oman, 2011.sp).

2.1.1 Historia de Ozumba

En la página del INAFED (2016) se explica que originalmente llegaron a esta región, en épocas distintas, grupos de cazadores y recolectores de filiación varia, sobresaliendo los grupos Olmecas quienes finalmente se hicieron sedentarios e iniciaron una larga tradición fundamentalmente campesina del área.

Posteriormente los grupos Nahuas dominaron la región formando varios estados nativos poblados por hablantes del náhuatl y quizá otomí, de estos una población filial del grupo Xochimilca, y por último por grupos Chichimecas, que fueron denominados por los Chalcas, después por los Mexicas de Tenochtitlán, quienes los convirtieron en sus tributarios y uno de sus principales proveedores de alimentos, mano de obra y contingentes para sus campañas militares en la Mixteca.

Las tierras Chalcas fueron cruzadas en 1519 por grupos españoles de conquista, provocando importantes modificaciones en la situación política.

Al finalizar la campaña de invasión, fue impuesta la administración occidental española. Todos los pueblos fueron convertidos en tributarios de los españoles, algunos fueron encomendados y otros quedaron realengos, pero conservaron sus propiedades de comunidad; sin embargo, estas propiedades motivaron la codicia de hacendados, aún de frailes y curas seculares quienes constantemente establecieron pleitos.

Ozumba fue fundada en el año de 1525 por Francisco Atlanzincuilzin, apellido del idioma mexicano o náhuatl, quien fue primer señor de este pueblo.

Los primeros evangelizadores del pueblo de Ozumba fueron los franciscanos y aunque son escasas las noticias que se tienen del antiguo convento franciscano, posiblemente se fundó a fines del siglo XVI, así lo indican, claramente las partes más antiguas del edificio.

Ozumba fue una de las parcialidades en que estuvo dividido el curato de Tlalmanalco; fue erigida en curato a la secularización de curatos del arzobispado. A principios del siglo XVIII tenían dos ministros, su último cura propio fue José María Zúñiga.

Entre 1860-1870 un grupo de bandoleros llamados "Los Plateados" llegaban a Ozumba por las noches a descansar o a repartirse el producto de sus atracos.

A principios del siguiente año, Ozumba fue atacada con frecuencia por el ejército zapatista; el primer ataque sucedió el 8 de enero de 1914. Los zapatistas tomaron a Ozumba por dos ocasiones, aunque por breve tiempo.

En 1917 la población pudo recuperarse de este difícil periodo, en virtud del comercio, el cual sigue desarrollándose hasta la actualidad.

Tabla 2. Personajes importantes de Ozumba

PERSONAJE (S)	ATRIBUCION
Francisco Atlanzincuilzin.	Fundador de Atzompan (Ozumba) en 1524
Juana Inés de Asbaje y Ramírez de Santillana	El 2 de diciembre de 1648 recibió las aguas bautismales, en la iglesia de Chimalhuacan, delegación de Ozumba. Tuvo por nombre religioso, Sor Juana Inés de la Cruz.
José Antonio de Álzate y Ramírez Santillana.	Nació el 20 de noviembre de 1737 en Ozumba y fue bautizado al día siguiente. Recibió las órdenes sacerdotales, pero dirigió su atención de manera preferente hacia las ciencias naturales, la medicina y las matemáticas. Promovió el desarrollo de la ciencia en México.

Fuente: Elaboración propia, con base en INAFED (2016)

2.1.2 Ubicación

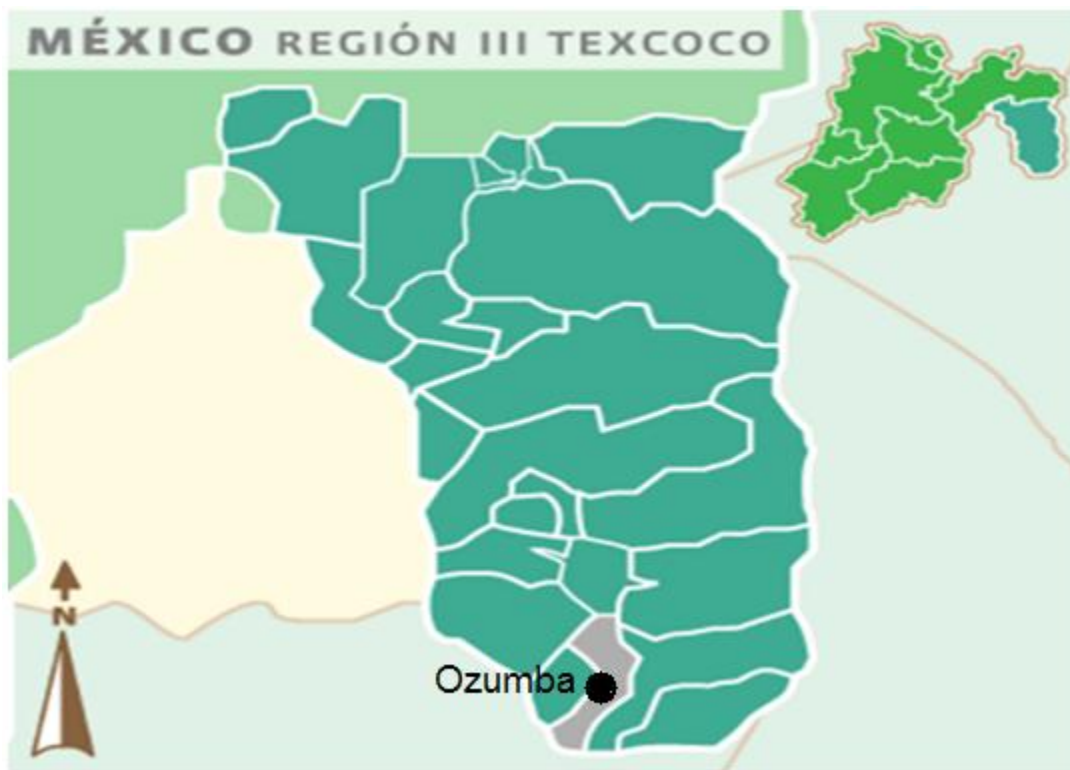
De acuerdo al INAFED (2016), Ozumba se localiza en la porción sureste de la cuenca hidrológica del Valle de México. Las coordenadas extremas del municipio son: 19°02' \square ™ de latitud norte y 98°48'14" de longitud oeste del meridiano de Greenwich y una altura de 2,340 metros sobre el nivel del mar.

Limita el noreste con el municipio de Ayapango de Ramos Millán, al noroeste con Amecameca de Juárez, al este con Atlautla de Victoria, al oeste con San Esteban

Tepetlixpa y Juchitepec de Riva Palacio y al sur, en una angosta franja con el estado de Morelos.

La Villa de Ozumba de Álzate se encuentra a 70 kilómetros al sureste de la ciudad de México, dos kilómetros al este de la desviación que parte del kilómetro 68 de la carretera México-Cuautla.

Mapa 1 . Ubicación del Municipio de Ozumba



Fuente: INAFED (2016)

2.1.3 Extensión

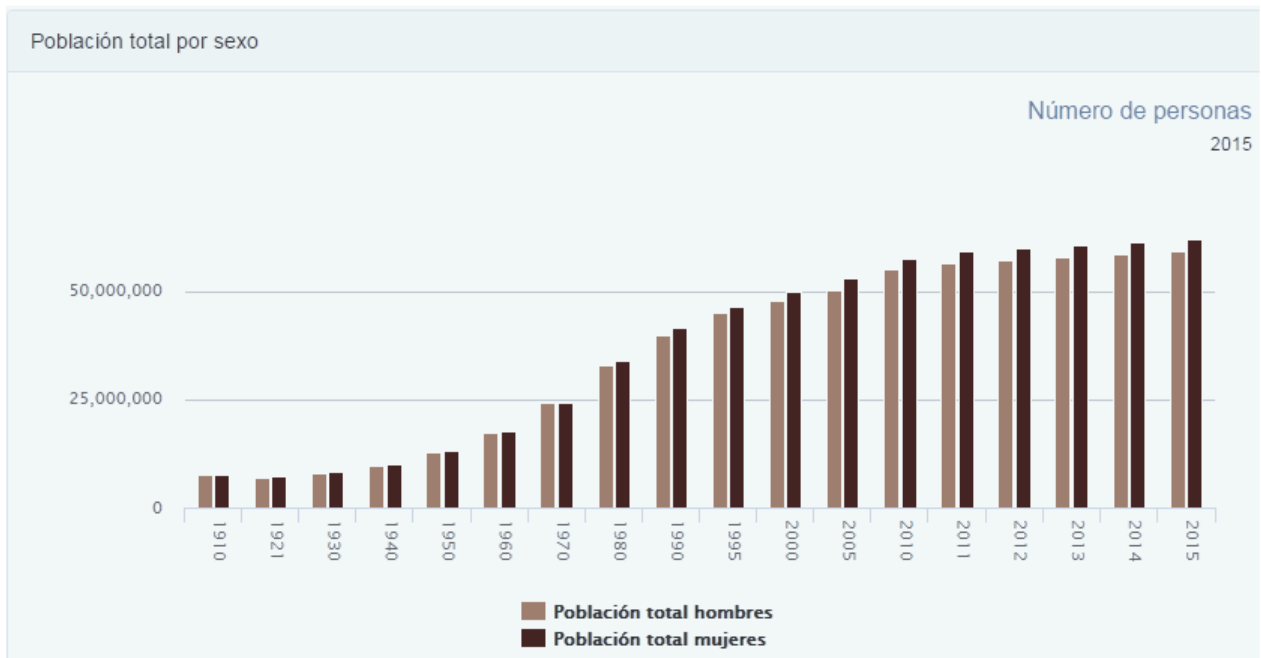
Tiene una extensión de 45.64 kilómetros cuadrados y presenta la forma de un polígono irregular alargado de norte a sur, representando el 0.22% del territorio total del Estado de México, asimismo cuenta con 14 localidades.

(inafed.gob.mx 2016)

2.1.4 Población

Ozumba Cuenta con una población según estudios más recientes del INEGI en el año 2015, retomado en el Plan de Desarrollo Municipal 2016- 2018 de 30,979.

Gráfica 5. Población total de Ozumba por Género



Fuente: Plan de desarrollo Municipal de Ozumba 2016-2018

2.2 Servicios Públicos en Ozumba

Según el Bando Municipal 2016- 2018 la prestación de los servicios públicos deberá realizarse por el Ayuntamiento de Ozumba a través de sus unidades administrativas y organismos auxiliares, éstos tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales.

Los cuales son:

1. Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales.
2. Alumbrado público.

3. Limpia, recolección y disposición de desechos.
4. Panteones.
5. Rastro.
6. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas.
7. Mercados.
8. Promoción del empleo y capacitación para el trabajo.
9. Seguridad pública.
10. Protección Civil
- 11.. Salud.
12. Asistencia social y atención para el desarrollo integral de la mujer y grupos vulnerables y.
13. Las demás que determine el Ayuntamiento.

Dentro del plan de desarrollo se muestra la siguiente tabla la cual nos representa la cobertura se los servicios públicos respecto a años anteriores en donde se puede observar que la red de agua, energía eléctrica y drenaje bajo.

Tabla 3. Porcentaje de disposición y déficit de servicios públicos en las viviendas

SERVICIOS PUBLICOS

MUNICIPIO OZUMBA	AÑO	DISPOSICION DE SERVICIO EN LA VIVIENDA			DEFICIT DE SERVICIOS EN LA VIVIENDA		
		RED DE AGUA	ENERGIA ELECTRICA	DRENAJE	RED DE AGUA	ENERGIA ELECTRICA	DRENAJE
	2010	81.19%	97.10%	88.62%	18.81%	2.90%	11.38%
	2005	86.09%	97.02%	79.36%	13.91%	2.98%	20.64%
	2000	72.42%	92.77%	65.59%	27.58%	7.23%	34.41%

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal de Ozumba (2016)

El Bando Municipal de Ozumba dice que las funciones y los servicios públicos municipales se prestarán con la mayor cobertura, calidad y eficiencia posible, considerando capacidad administrativa y financiera del Ayuntamiento. De igual forma, el gobierno municipal tendrá a su cargo la ejecución de las obras que la prestación, instalación, funcionamiento, mantenimiento y conservación de los servicios públicos requieran, ya sea con recursos propios, o en su caso, con la participación de otras entidades públicas, sociales o privadas, de conformidad con la normatividad aplicable.

2.2.1 Calidad y cobertura de los servicios públicos

Según el plan de desarrollo municipal los servicios públicos cuentan con una calidad y cobertura que serán presentadas a continuación:

1. Drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas

Su calidad es mala ya que las redes tienen en promedio 30 años y por ello pueden existir focos de contaminación. Sin embargo su cobertura es alta ya que el drenaje cubre el 90.25% de 16, 458 viviendas.

2. Electrificación y Alumbrado Publico

Tiene una mala calidad ya que su voltaje es bajo, llega a 80 u 85 volts en horas pico de los 120 volts. Cuenta con diversos tipos de luminarias, como mercurio, vapor de mercurio y sólido. En cuanto a la cobertura alcanza a cubrir el 90%.

3. Agua Potable.

La calidad es buena ya que se abastece de agua potable con tres sistemas integrales, el suroeste, de deshielo y el sistema de Ecatzingo. Existe cuatro pozos, y el abastecimiento por lo general es por deshielo del volcán y cajas de almacenamiento. Su cobertura alcanza a cubrir municipio y delegaciones lo cual hace que cubra un 91.15% de los 100%.

4. Manejo de residuos solidos

Su calidad es mala ya que no cuenta con la infraestructura ni equipamiento suficiente, existe contaminación en calles y barrancas. Su cobertura es insuficiente ya que no cuenta con personas para cumplir sus funciones.

5. Panteones

La calidad de los panteones es buena ya que cuentan con cisterna apropiada y barda perimetral. Su cobertura es buena ya que en cada delegación y municipio hay un panteón aunque el de la cabecera municipal está lleno.

6. Rastro

Satisface las necesidades de la población pero no cuenta con la infraestructura hidrosanitaria adecuado así que es de calidad regular. Su cobertura es baja ya que solo se cuenta con un rastro el cual está en la cabecera municipal.

7. Comercio (tianguis) y mercado

Su calidad es regular ya que no se cuenta con espacio suficiente y no existe un lugar establecido para descargar. Solo dentro del mercado se cuenta con los locales suficiente para satisfacer las necesidades de la sociedad. Su cobertura es amplia ya que es regional y abarca toda la zona centro, se cuenta con 400 comercios.

8. Parque jardines y equipamiento

Es de buena calidad ya que se cuenta con parque, jardines, áreas naturales y arquitectónicas virreinales. Cuenta con amplia cobertura ya que debido a sus atracciones y cercanía con el volcán, llega una amplia cantidad de turistas.

9. Seguridad pública

Su calidad es baja ya que no cuenta con elementos y equipo suficiente. Su calidad es regular ya que se divide en 9 sectores operativos pero son pocos los elementos.

Por lo que vemos los servicios municipales no van por muy buen camino y ni uno tiene la oportunidad de ofrecerse por internet, tal vez podría ser el caso de realizar el pago de los servicios por vía electrónica, o solicitarlos de igual manera, ver cómo

es que van funcionando, lo que se hace y poder dialogar con cada uno de los encargados de ofertar estos servicios para que se adecuen a las necesidades reales de la sociedad.

2.3 Gobierno y Administración Pública en Ozumba

2.3.1 Gobierno.

El Gobierno del Municipio de Ozumba según el Bando Municipal 2016, El Gobierno del Municipio de Ozumba está depositado y se ejercerá por el Ayuntamiento, mismo que está conformado por un Presidente Municipal, un Síndico Municipal y diez Regidores, quien para el cumplimiento de sus funciones tendrá la competencia, integración, funcionamiento y atribuciones que le confiera la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, las leyes que de ellas emanen, así como del presente Bando, los reglamentos municipales, circulares y las demás disposiciones normativas que resulten aplicables.

De acuerdo a la página electrónica PueblosAmérica.com, el municipio de Ozumba se compone por 5 delegaciones, las cuales son:

San Vicente Chimalhuacán: está situado en el Municipio de Ozumba (en el Estado de México). Hay 2445 habitantes. San Vicente Chimalhuacán está a 2300 metros de altitud.

En la localidad hay 1163 hombres y 1282 mujeres. La relación mujeres/hombres es de 1,102. El ratio de fecundidad de la población femenina es de 2.48 hijos por mujer. El porcentaje de analfabetismo entre los adultos es del 3,03% (1,81% en los hombres y 4,13% en las mujeres) y el grado de escolaridad es de 8.22 (8.39 en hombres y 8.08 en mujeres).

En San Vicente Chimalhuacán el 0,12% de los adultos habla alguna lengua indígena. En la localidad se encuentran 550 viviendas, de las cuales el 1,72% disponen de una computadora.

Santiago Mamalhuazuca: está situado en el Municipio de Ozumba (en el Estado de México). Hay 1670 habitantes. Santiago Mamalhuazuca está a 2200 metros de altitud.

En la localidad hay 800 hombres y 870 mujeres. La relación mujeres/hombres es de 1,088. El ratio de fecundidad de la población femenina es de 2.91 hijos por mujer. El porcentaje de analfabetismo entre los adultos es del 4,67% (2,38% en los hombres y 6,78% en las mujeres) y el grado de escolaridad es de 6.44 (6.57 en hombres y 6.32 en mujeres).

En Santiago Mamalhuazuca el 0,12% de los adultos habla alguna lengua indígena. En la localidad se encuentran 376 viviendas, de las cuales el 0,18% disponen de una computadora.

San Mateo Tecalco: está situado en el Municipio de Ozumba (en el Estado de México). Hay 2621 habitantes. San Mateo Tecalco está a 0 metros de altitud.

En la localidad hay 1208 hombres y 1413 mujeres. La relación mujeres/hombres es de 1,17. El ratio de fecundidad de la población femenina es de 2.53 hijos por mujer. El porcentaje de analfabetismo entre los adultos es del 2,29% (1,32% en los hombres y 3,11% en las mujeres) y el grado de escolaridad es de 8.15 (8.39 en hombres y 7.95 en mujeres).

En San Mateo Tecalco el 0,31% de los adultos habla alguna lengua indígena. En la localidad se encuentran 597 viviendas, de las cuales el 1,72% disponen de una computadora.

San Lorenzo Tlaltecocoyan (Tlaltecocoyac): está situado en el Municipio de Ozumba (en el Estado de México). Hay 342 habitantes. San Lorenzo Tlaltecocoyan (Tlaltecocoyac) está a 2040 metros de altitud.

En la localidad hay 179 hombres y 163 mujeres. La relación mujeres/hombres es de 0,911. El ratio de fecundidad de la población femenina es de 2.60 hijos por mujer. El porcentaje de analfabetismo entre los adultos es del 7,6% (6,7% en los hombres y 8,59% en las mujeres) y el grado de escolaridad es de 6.08 (6.08 en hombres y 6.08 en mujeres).

En San Lorenzo Tlaltecoyan (Tlaltecoyac) el 0,58% de los adultos habla alguna lengua indígena. En la localidad se encuentran 77 viviendas, de las cuales el 0% disponen de una computadora.

San José Tlacotitlán: está situado en el Municipio de Ozumba (en el Estado de México). Hay 1068 habitantes. San José Tlacotitlán está a 2100 metros de altitud.

En la localidad hay 504 hombres y 564 mujeres. La relación mujeres/hombres es de 1,119. El ratio de fecundidad de la población femenina es de 2.69 hijos por mujer. El porcentaje de analfabetismo entre los adultos es del 6,93% (4,76% en los hombres y 8,87% en las mujeres) y el grado de escolaridad es de 6.08 (6.02 en hombres y 6.13 en mujeres).

En San José Tlacotitlán el 0% de los adultos habla alguna lengua indígena. En la localidad se encuentran 269 viviendas, de las cuales el 0,09% disponen de una computadora.

Recientemente las dos colonias: Colonia industrial y Colonia José Antonio Ázate pasaron a ser delegaciones, según el Bando Municipal de Ozumba 2016- 2018.

Es importante destacar que toda la información anterior no está disponible en la página web oficial del municipio de Ozumba ni en la del INAFED.

Regionalización política de Ozumba:

El municipio pertenece al XXI Distrito Electoral Federal del Estado de México y al XXVIII distrito electoral local con sede en Amecameca.

El Gobierno de Ozumba está constituido por Un presidente, Un síndico y 10 regidores, 6 por elección popular y 4 por representación proporcional los cuales son, según la página oficial de Ozumba www.Ozumba.Gob.mx

Presidente municipal: C. Marco Antonio Gallardo Lozada.

Síndico municipal: C. Sixta Claudia Martínez Tagle

Primer regidor: C. Marco Antonio Alonso Lozada

Segundo regidor. C. Ma. De la Paz Tufiño Paredes

Tercer regidor. C. Pedro Antonio Vera Flores

Cuarto regidor. C. Alicia Higuera Gonzales

Quinto regidor: C. Rene Vidal Pérez

Sexto regidor. C. Paula Varela León

Séptimo Regidor: C. Arturo Saldaña Valencia

Octavo regidor: C. Omer Misael Rojas Catillo

Noveno regidor: C. Nelly Maximiliano Castro

Decimo regidor: C. Sergio Jovany Flores Xolalpa

2.3.1.1 Comisiones de los regidores y direcciones

Cada regidor de dicho municipio cuenta con una comisión las cuales son:

El primer regidor es el encargado de comercio y agropecuario, el segundo regidor encargando de obras públicas y desarrollo urbano, el tercero reglamentación y educación, el quinto se encarga de los servicios públicos, el sexto tiene la comisión de deporte, recreación y cultura, el séptimo regidor prevención social de violencia y delincuencia, el octavo se encarga de parques, jardines y panteones el noveno de ecología y empleo y el ultimo regidor, tiene la comisión de rastro y personas discapacitadas.

Para el mejor funcionamiento del gobierno existen direcciones, las cuales se encargaran de asuntos específicos, las direcciones con las que cuenta el Municipio de Ozumba son: educación y cultura la cual tiene como directora a Laura Vanessa Luevano, Dir. De obras públicas, quien su director es Alberto Rivera Quiroz, Dir. De desarrollo social de la cual se encarga María Araceli Higuera López, Dir. De agua y saneamiento la cual tiene como director a Leonel Barajas Toledano, Dir. De seguridad pública que tiene como director a José Octavio Vega Sevilla, Dir. De planeación y desarrollo urbano y su director es Ulises Hernández Padilla, Dir. De desarrollo económico, el cual tiene como director a Ernesto Aquiles Cardoso Torres,

Dir. De turismo de la cual su directora es Roció Jaqueline Franco López, Dir. De Gobierno y asuntos jurídicos de la cual su director es José Octavio Vega Sevilla y la Dir. De protección civil y bomberos.

Todo esto según información proporcionada por la contraloría interna, de la cual se encarga la Lic. Luz Adriana Vaz Rodríguez.

2.3.1.2 Ayuntamiento de Ozumba

El ayuntamiento como lo menciona el Bando Municipal de Ozumba 2016, reside y funciona en la cabecera municipal, con domicilio legal en el Palacio Municipal, ubicado en Plaza de la Constitución, sin número, Colonia Centro, C.P. 56800, en la Ciudad de Ozumba, Estado de México. Dicha residencia sólo podrá trasladarse, en forma permanente o temporal a otra comunidad comprendida dentro del territorio del Municipio, mediante acuerdo de cabildo y por causa debidamente fundada y motivada y previa aprobación de la Legislatura, o en su caso, de la Diputación Permanente. El Ayuntamiento podrá acordar la celebración de sesiones de cabildo en comunidades del interior del territorio municipal, sin requerir autorización de la Legislatura.

La función ejecutiva del Ayuntamiento será ejercida en todo momento única y exclusivamente por el Presidente Municipal, quien tendrá para su apoyo a un Secretario del Ayuntamiento, un Tesorero Municipal, un Contralor Interno Municipal, así como a los Titulares de las Direcciones y demás Dependencias, Unidades Administrativas y Organismos Auxiliares que determine el Ayuntamiento y el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Ozumba, México.

2.3.1.3 Administración Pública en Ozumba

El Bando Municipal de Ozumba 2016, considera a la administración Pública como: como el conjunto de órganos y autoridades a través de los cuales el Ayuntamiento realiza actividades para satisfacer las necesidades de la población generales que constituyen el objeto de los servicios y funciones públicas, las cuales se realizan de

manera permanente y continua, siempre de acuerdo al interés público. La Administración Pública Municipal se organiza de forma centralizada y descentralizada.

La Administración Pública Municipal, para el despacho, estudio y planeación de los diversos asuntos municipales, está integrada por las siguientes Dependencias de la Administración Pública:

Organismos Centralizados Auxiliares del Ayuntamiento:

- I. Secretaría del Ayuntamiento.
- II. Tesorería Municipal.
- III. Contraloría Interna Municipal.
- IV. Direcciones de:
 1. Gobierno y Asuntos Jurídicos.
 2. Planeación de Desarrollo Urbano.
 3. Seguridad Pública, Tránsito y Protección Civil.
 4. Cultura y Educación.
 5. Turismo.
 6. Desarrollo Económico y Agropecuario.
 7. Desarrollo Social.
 8. Obras Públicas.
 9. Agua, Saneamiento y Alcantarillado.
 10. Servicios Públicos y Medio Ambiente.

- Organismos Descentralizados Auxiliares del Ayuntamiento:

- I. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).
- II. Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Ozumba.
- IV. Instituto Municipal de la Juventud.
- IV. Instituto Municipal de la Mujer y Bienestar Social.

- Organismo Autónomo:

1. Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

- Coordinaciones Municipales:

1. Oficialías Mediadoras-Conciliadoras y Calificadoras.

2. Coordinación de Planeación.

3. Coordinación de Comunicación Social.

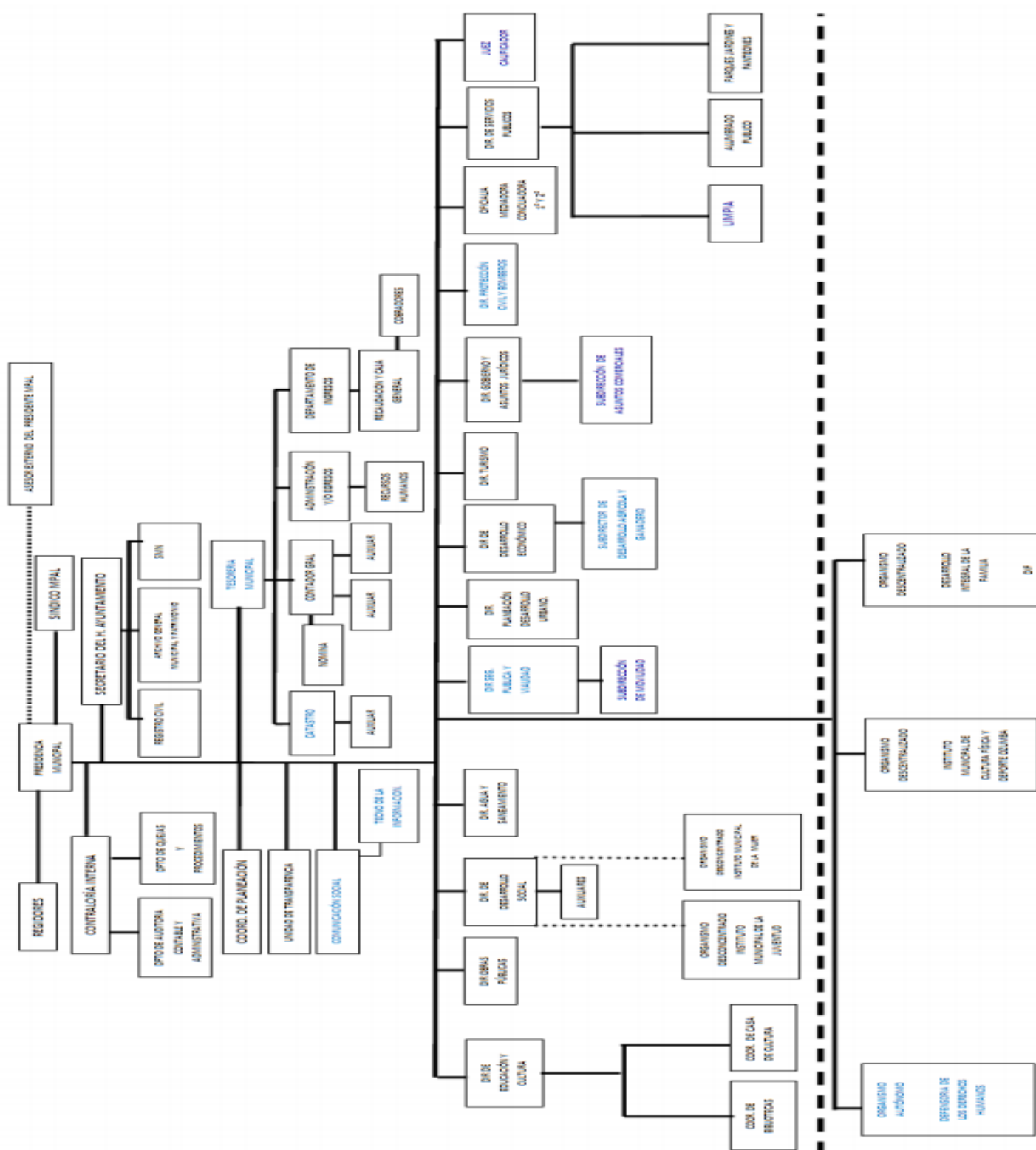
- Unidades Auxiliares:

1. Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal.

(Bando Municipal de Ozumba 2016)

Figura 1. Organigrama

ORGANIGRAMA DEL H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2016-2018



2.3.1.4 Funciones generales

La administración Pública en Ozumba está conformada por:

Tabla 4. Conformación de la Administración Pública de Ozumba

NOMBRAMIENTO	NOMBRE
PRESIDENTA DEL DIF	BEATRIZ GALLARDO LOZADA
SECRETARIO DE FINANZAS Y/O TESORERO MPAL	JOSE DE JESUS GOMEZ GARCIA
CONTRALORA MUNICIPAL	LIC. LUZ ADRIANA BAZ RODRIGUEZ
COORDINADORA DE EMPLEO	MARIA DEL ROSARIO CANO CASTRO
SUBDIRECTORA DE CASA DE CULTURA	HORTENCIA PEREZ REYES
SUBDIRECTOR DE ACTIVIDADES ECONOMICAS	JUAN MANUEL GARCIA MARTINEZ
SUBDIRECCION DE DESARROLLO AGRICOLA Y GANADERO	JESUS VALENCIA HIGUERA
SUBDIRECTOR DE LIMPIA	MARVIN MESTRE NISIZAHUA
SUBDIRECTOR DE ALUMBRADO PUBLICO	RICARDO CANUL ROMERO
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD	ANGEL FLORES GARCIA
DIRECCION DE CULTURA Y EDUCACION	LAURA VANESSA PEREZ LUEVANO
COORDINADOR DE PARQUES, JARDINES Y PANTEONES	JUAN JESUS DURAN CARDENAS
DIRECTORA DE TURISMO	ROCIO JAKELINE FRANCO OLIVARES
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	JUAN PEDRO LOPEZ VALENCIA
DIRECTORA DEL INSTITUTO DE LA JUVENTUD	MARIA DEL CARMEN VILLALBA GALVAN
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS	ARTURO FLORES NAVARRO
OFICIAL CONCILIADOR Y MEDIADOR PRIMER TURNO	LIC. IRAM CASTRO GARCIA
OFICIAL DE MEDIACION, CONCILIACION Y CALIFICACION	LIC. PERLA MARINA TERAN LOPEZ
DIRECTORA DEL INSTITUTO DE LA MUJER	ALMA ALICIA NISIZAHUA MORGAN
COORDINADOR DE PROTECCION CIVIL	VICENTE CASTRO VALENCIA
DIRECCION DE PLANEACION DEL DESARROLLO URBANO Y ECOLOGICO	LIC. ULISES HERNANDEZ PADILLA
DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS	ALBERTO RIVERA QUIROZ
DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	ANA MARGARITA PEREZ DIAZ
COORDINADOR DE PLANEACION	MANASES MESTRE JUAREZ
DIRECCION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	LEONEL BARAJAS TOLEDANO
DIRECTORA DE DESARROLLO SOCIAL	MARIA ARELLY GONZALEZ HIGUERA
DIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS JURIDICOS	LIC. JOSE OCTAVIO VEGA SEVILLA
DIRECTOR DE IMCUFIDE	JAVIER MARTINEZ CASTILLO
ENCARGADO DE DESPACHO DE DERECHOS HUMANOS	JOSE LUIS MAXIMILIANO AVILES

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal Ozumba 2016

2.4 El uso de las TIC'S en el gobierno del municipio de Ozumba en la administración 2016-2018

El gobierno en el municipio de Ozumba, cuenta con un área que administra el manejo de las TIC'S denominada Dirección de Comunicación Social y depende de ella el área de informática, la cual se encarga de toda la tecnología. Dentro de sus funciones se encuentran las siguientes:

1. Planear, coordinar y diseñar las actividades orientadas al uso de las tecnologías de información y comunicaciones.
 2. Definir y difundir las políticas para la integración y operación de la red estatal de telecomunicaciones del Gobierno del Estado de México.
 3. Determinar las normas, políticas, procedimientos y metodologías que adoptarán las Unidades de Tecnologías de Información de las dependencias y organismos auxiliares.
 4. Generar las acciones necesarias para el establecimiento y operación de una política informática, que permita la aplicación ordenada de las tecnologías de información y comunicaciones.
 5. Determinar la factibilidad de los proyectos en materia de tecnologías de información y comunicaciones y, en su caso, de la integración y especificaciones de equipos de cómputo, de comunicaciones y sistemas automatizados de información.
 6. Elaborar, difundir y actualizar los instrumentos normativos y de planeación para regular, orientar e impulsar la función.
 7. Realizar el seguimiento de la evolución de las tecnologías de información y comunicaciones, para mantener actualizado el conocimiento en la materia.
- (Dirección General del Sistema Estatal, 2016)

De estas funciones que se establecen para el área de informática, la de Ozumba no cumple con todo lo requerido solamente con la 1, 3 y la 5 según datos proporcionados por el ingeniero Gerardo Reyes Martínez encargado de esta área en el municipio de Ozumba Estado de México.

Como se puede observar, las TIC'S no tienen un papel relevante en la estructura administrativa del municipio debido a que falta apoyo por parte del ayuntamiento para aprobar en cabildo las propuestas que el encargado del área genera y a la vez falta personal ya que una sola persona es la encargada de realizar todas las tareas tecnológicas lo que impide que se dedique por completo a una,] e impide el buen desarrollo de la actividad ya que se deja incompleta o no se le da un seguimiento, se descuida y se atrasa, lo que ocasiona una falla para el encargado y para el área que se ve desde afuera como un error de la administración en turno.

Al igual falta llevar un control detallado de los aparatos tecnológicos con los que se cuentan en la administración, su funcionamiento y buen manejo al igual que la calidad de cada uno de ellos.

Es indispensable utilizar los medios electrónicos como se debe y como la sociedad lo requiere ya que se tienen algunos elementos pero no son empleados correctamente, tal es el caso de la página electrónica la que con solo entrar te das cuenta que es prácticamente una área de noticias sobre el presidente y sus actividades y no un página electrónica que relaciones a la población con su gobierno municipal.

2.4.1 Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

Dentro del plan nacional 2013- 2018 de desarrollo encontramos dentro de las estrategias transversales al Gobierno cercano y moderno en donde se busca:

1. Garantizar el acceso a la información y a la protección de los datos personales, fomentando la rendición de cuentas.

2. Establecer una Estrategia Digital Nacional para fomentar la adopción y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, e impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la Sociedad del Conocimiento.
3. Consolidar un gobierno que sea productivo y eficaz en el logro de sus objetivos, mediante una adecuada racionalización de recursos, el reconocimiento del mérito, la reproducción de mejores prácticas y la implementación de sistemas de administración automatizados.

Dentro de los indicadores de las estrategias transversales encontramos el:

Desarrollo de Gobierno Electrónico

Indicador:

Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés). Descripción general: El índice evalúa los sitios de Internet oficiales de los gobiernos, enfocándose en la disponibilidad de información electrónica y prestación de servicios electrónicos que proveen. Toma valores entre “0” y “1”, siendo “1” el mejor resultado posible.

Observaciones:

Consiste en un indicador compuesto que mide la voluntad y la capacidad de las administraciones nacionales en el uso de tecnologías de la información y la comunicación para prestar servicios públicos. El EGDI es un promedio ponderado de tres valores normalizados sobre las dimensiones más importantes del Gobierno Electrónico: el alcance y la calidad de los servicios en línea, el estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y el capital humano inherente.

Periodicidad: Bienal.

Tabla 5. Comportamiento histórico:

2008	2010	2012
0.589	0.515	0.624

Fuente: Organización de las Naciones Unidas (ONU). Plan Nacional de Desarrollo.

2.4.2 Plan de Desarrollo Estatal 2011-2017

Dentro de este plan en cuanto al gobierno electrónico en el pilar de sociedad protegida, objetivo 3 (avanzar en el uso de la tecnología así como en los mecanismos de coordinación interinstitucional).

El Plan de Desarrollo Estatal solo se hace mención dentro de los ejes transversales respecto al gobierno. El eje del que se habla es: hacia una Gestión Gubernamental Distintiva. En donde aparece el subtema de Gobierno Digital el cual comenta que las actuales tecnologías de la información y comunicación son herramientas esenciales para la gestión pública, pues permiten incorporar procedimientos sencillos y automatizados, que en muchos casos son financieramente convenientes. El empleo de este tipo de herramienta no sólo repercute en las actividades gubernamentales, sino que también incide directamente en la calidad de los servicios prestados a la población. El uso de plataformas tecnológicas de apoyo en las funciones de gobierno, como Internet, constituye una de las acciones más eficientes para acercar el gobierno a la gente y acelerar los procesos de simplificación administrativa que la ciudadanía demanda. En este sentido, una de las metas del Gobierno Estatal consiste en avanzar hacia un verdadero Gobierno Digital que permita a los funcionarios públicos consolidar, en un conjunto de información único, todos los datos necesarios para brindar mejores servicios públicos, así como para poner a disposición de la ciudadanía la mayor gama de servicios públicos por medios electrónicos accesibles. Con esto, la función pública se vuelve más eficiente en términos de tiempo de servicio y capacidad de respuesta. Adicionalmente, mejorará el acceso a la transparencia, elemento fundamental para la evaluación de los logros de la actual gestión.

2.4.3 Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018

En el Plan de desarrollo municipal de Ozumba 2016-2018 se hace mención del área de informática con relación en el gobierno electrónico, dentro de su eje transversal hacia una gestión gubernamental distintiva.

El primer tema que se toma en cuenta es el estudio FODA el cual presentan la siguiente información:

Tabla 6. FODA del área de Informática

TEMA	FORTALEZAS (ANÁLISIS DE LO INTERNO)	OPORTUNIDADES (ANÁLISIS DE LO EXTERNO)	DEBILIDADES (ANÁLISIS DE LO INTERNO)	AMENAZAS (ANÁLISIS DE LO EXTERNO) ADMINISTRACION
INFORMÁTICA	-El H. ayuntamiento tiene una propia página web para que los interesados puedan tener acceso a la información acerca de servicios que brinda hacia la comunidad. - Cuenta con personal calificado en operación que pueda obtener rendimientos máximos, y con personal especialista en	-Alcance para explorar nuevas áreas como equipo y componentes de ordenadores, programación, etc. - Alcance para la expansión del espacio e infraestructura de la unidad de producción e implementación. - Disponibilidad de encontrar en el mercado tecnologías de punta. -Existencia de centros de especialización informática.	-Ambientes reducidos y mal ubicados para la realización de las actividades. -Problemas con control de versiones. - Falta de recursos económicos para disponer una infraestructura informática acorde las necesidades. -Cultura organizacional del municipio orientada a las funciones que constituyen	-Surgimiento de otras empresas similares. -Constante amenazas de virus en la red. - Falta de confidencialidad con respecto a las claves de acceso, por parte del personal que labora con los sistemas de información. - Elevados costos de hardware y software. -Creciente demanda por servicios informáticos relacionados a

	<p>la maquetación de un sistema web.</p> <p>-Imparten capacitación del personal para el uso adecuado de los servicios de la maquetación web</p>	<p>-Creciente demanda por servicios informáticos relacionados a consultas masivas.</p> <p>-Búsqueda de reducción de costos, aprovechando la aparición de nuevas tecnologías.</p> <p>-Tendencias tecnológicas generan un amplio campo de acción.</p> <p>- Posible mercado internacional.</p>	<p>obstáculos de la innovación de procesos a través de la aplicación de tecnologías y comunicaciones.</p> <p>- Sistema no acorde con nuevas herramientas de seguridad informática.</p> <p>-Sistema no acorde con nuevas herramientas de seguridad informática (auditoria informática) falta de planes y programas informáticos.</p> <p>- Dificultad para tomar decisiones en equipo.</p> <p>- Inexistencia de resguardos de datos.</p>	<p>consultas masivas.</p> <p>-La no administración racional de las licencias y los derechos de autor.</p> <p>Existe riesgo de colapso del sistema por la vejez de algunos equipos.</p>
--	---	---	--	--

			-Problemas con control de versiones. -Falta de integración de los sistemas de gestión. - Perdida de datos confidenciales. -No cumplir los requerimientos de los usuarios.	
--	--	--	--	--

Fuente: Plan de desarrollo Municipal Ozumba 2016- 2018

El siguiente tema que se toma en consideración es el 3.4.3 objetivos de los ejes transversales hacia una gestión gubernamental distintiva en donde se hace mención del gobierno electrónico.

Tabla 7. Gobierno Electrónico

Objetivo	Estrategia	Acción
Implementar una página web que permita estar más comunicados e informar constantemente a la ciudadanía las acciones del H. Ayuntamiento.	Adquirir un servidor para el área de tesorería, para garantizar el servicio continuo, constante y oportuno sin riesgos de que falle el servicio automatizado de internet, elaborar un sistema automatizado	Tramite de CURP, Asesoría y capacitación en el manejo de las tecnologías de la información, Descarga de archivos desde internet Y correo electrónico, Revisión y mantenimiento de equipo de cómputo de

	gubernamental, donde todas las áreas estén conectadas en línea y evitar que las áreas administrativas hagan mal uso y abuso del servicio.	diversos departamentos y regidurías, Servicio de impresión y fotocopiado y Mantenimiento Preventivo a fotocopiadora.
--	---	--

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal de Ozumba 2016-2017

Por ultimo dentro del apartado 6.2 sistema municipal de información se menciona que:

El área de Informática implementará las siguientes acciones:

1. Cursos para la actualización y capacitación de personal administrativo y de campo.
2. Actualizar con tecnología y sistemas de información, la operación y el funcionamiento de la Coordinación Municipal.
3. Elaborar y aprobar el reglamento interno del uso de las tecnologías (Internet).
4. Impulsar un programa para desarrollar hábitos hacia la difusión de las actividades y servicios que otorga la Coordinación.
5. Revisar y actualizar en su caso, los ordenamientos municipales, estatales y federales en materia de mediación, conciliación y arbitraje.
6. Elaborar planes y programas que se requieran conforme a las necesidades del municipio.
7. Realizar periódicamente un análisis del consumo de la adquisición.
8. Publicar los reportes trimestrales en el portal electrónico.
9. Implementar un sistema de tecnologías de uso interno para el uso de optimización de servicios

Con relación en estos tres planes de desarrollo nos podemos percatar que el gobierno electrónico se encuentra solo dentro de los ejes transversales y no se hace un gran análisis de él, es poco lo que se menciona respecto al gobierno electrónico o uso de la tecnología dentro del Gobierno.

Lo que si podemos observar es que desde el plan nacional de desarrollo se lleva a cabo el implementar la tecnología dentro de los gobiernos para así tener una mejor eficiencia y eficacia dentro de las administraciones pero aún queda mucho por hacer.

A continuación se presenta una tabla del uso de las tecnologías dentro del municipio de Ozumba.

Tabla 8. TIC'S en el Ayuntamiento de Ozumba

TIC	Cantidad
Red Internet	1 red de internet, 10 mg , 3 divisiones de infraestructura
Intranet	Moderado, tipología de árbol (1 servidor conecta todos los servicios de internet).
Correo institucional	Oz.informatica1618@ozumba.gob.mx
Computadoras	60 computadoras, en función. Windows 7, office 15, 2013
Telefonía celular	Celulares personales
Fax	No cuentan con fax
Página Electrónica	1 página electrónica coordinada con INAFED
Otra	CREG (Entrega a recepción en línea, captura los bienes).

Fuente: elaboración propia

2.5 Análisis

Las Tecnologías dentro del municipio de Ozumba se podría decir que se encuentra en un plazo medio ya que de la tabla anterior, no se cuentan con celulares de trabajo y fax, además que su intranet es moderado y el Windows de las computadoras es el 7 siendo que en la actualidad contamos con el Windows 10.

Para que se puedan comunicar o hacer negocios cada uno utiliza su celular personal, el cual siempre lo deben de tener con saldo para poder comunicar una emergencia.

Por otro lado, cuentan con 60 computadoras, de las cuales todas son utilizadas y están equipadas con los elementos requeridos en el ayuntamiento, además de que cuentan con su página electrónica y CREG una herramienta que utilizan para entrega a recepción en línea, además de que por medio de ella se capturan los bienes. El internet e intranet tiene buena capacidad “para cubrir las necesidades” requeridas en el ayuntamiento para realizar su trabajo.

Existe la página institucional la cual es: oz.informatica1618@ozumba.gob.mx en donde te puedes comunicar con el encargado de esta área para que te resuelva tus dudas, acepte comentarios, sugerencia y solicitudes. También se encuentra la página electrónica la cual se considera como independiente ya que está a cargo del INAFED y no de ayuntamientodigital (una red que genera y controla la página de los municipios), esta página carece de aspectos importantes, una razón investigada dentro de esta área es que todo lo que se propone para la página debe de ser votado en cabildo por ello es que muchas ideas se quedan estancadas.

Respecto a la tecnología dentro del municipio de Ozumba se puede encontrar en un estudio realizado por el INAFED, de nombre: índice de gobierno electrónico 2014 el número de computadoras, la conexión a internet, información en sitio web, número de líneas telefónicas, tipo de servicio de internet el índice de gobierno electrónico y el Nivel.

En tal estudio encontramos que Ozumba:

Para el 2014 contaba con un total de 74 computadoras, de las cuales para el 2016 solo existen 70, 1 en conexión a internet y 1 en información en sitio web, tenía 11 líneas telefónicas y no ofrecía ni un tipo de servicios en internet por lo que su índice de gobierno electrónico se encontraba en 0.4035 llevándolo así con un nivel medio como lo comentaba anterior mente.

Pero ahora dentro de esta administración disminuyo el número de computadoras que se tenían y el intranet se modificó a moderado de ser libre. Por lo que se debe de trabajar respecto al uso de las tecnologías dentro de este ayuntamiento para continuar y mejorar el nivel que se tiene y poder llegar a formar un gobierno totalmente electrónico.

En este capítulo se vio un poco de la historia del municipio de Ozumba al igual que su ubicación, habitantes, delegaciones, etc. Por lo que después de leer este capítulo ya conocemos al municipio con el cual se trabajara con la propuesta de la implementación del gobierno electrónico ya que también se tocaron temas como los servicios que se ofrecen, su forma de gobierno y administración y las TIC con las que cuenta, el personal con el que cuenta el ayuntamiento y sus funciones.

Tal información nos hace llegar a la conclusión que Ozumba es un municipio pequeño pero que colinda con varios municipios algunos de menor complejidad u otros de mayor pero que son importantes para crear relaciones tecnológicas.

Los servicios que ofrece el municipio son indispensables para cualquier ciudadano y ni uno de ellos se brinda de la manera electrónica ni se hace uso de la tecnología para su implementación.

El ayuntamiento tiene una amplió cantidad de trabajadores de los cuales solo uno se encarga del área tecnológica del municipio lo que hace pensar que debido a ello es que están atrasados en cuestiones tecnológicas.

Por ultimo respecto al trienio pasado disminuyó el número de computadores lo que impide un desarrollo en cuestiones tecnológicas ya que en vez de avance va mostrando un retroceso por lo que es indispensable trabajar respecto a dicho caso.

En el siguiente capítulo se analizará por medio de encuestas y entrevistas que tan viable es la implementación del gobierno electrónico en este municipio ya que al estar atrasados en tecnología podría ser que se vea como un punto favorable tener de lleno dentro de la administración el uso de las TIC o que en lugar de ser favorable resulte perjudicar al gobierno o a los gobernados.

CAPÍTULO III. Propuesta para la implementación del Gobierno Electrónico en el Municipio de Ozumba 2015-2018.

En este tercer capítulo se presenta la propuesta para la implementación del gobierno electrónico en el municipio de Ozumba, Así mismo se presenta el estudio de factibilidad de la propuesta de implementación del gobierno electrónico, en donde nos podemos percatar, que aparte de viable, este proyecto también puede ser fiable para esta administración. Se desarrolla el análisis de las encuestas, las cuales tuvieron como población objetivo a los habitantes de Ozumba con 5 años mínimo de residencia, personas de 18 años en adelante, género indistinto, ocupación indistinta, obteniendo así un tamaño de la muestra de 187 casos seleccionada por medio del Muestreo Probabilístico Proporcional al Tamaño (MPPT), en base a 7 secciones electorales, que representan una población en lista nominal de 11,194 ciudadanos.

El tipo de muestreo utilizado es el probabilístico, en donde todos y cada uno de los elementos, en este caso , de los ciudadanos del municipio de Ozumba, tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados, por sección electoral.

Para un a mayor precisión la muestra se eligió mediante el Muestreo Probabilístico Proporcional al Tamaño (MPPT). Se realizó un sorteo debido a la capacidad económica y de recursos humanos en donde de las 13 secciones electorales, se seleccionaron 7 de las cuales a cada una se le determino su muestra. Obteniendo así un nivel de confianza del 90%.

Este tercer capítulo se divide en 4 apartados en donde se van a ir desarrollando los resultados obtenidos y definiendo términos importantes para la clara comprensión de los datos.

3.1 Pagos y trámites de servicios en línea

Cuales existen

Dentro de la página de gobierno del Estado de México, se pueden realizar varios trámites, los cuales pueden ser desde, municipal, Estatal y Federal, estos son:

Vehiculares, en donde puedes hacer pagos de: Multas, verificación, tenencia vehicular, el impuesto sobre automóviles nuevos. A su vez puedes consultar: los verificentros, la guía rápida de infracciones búsqueda de infracciones de tránsito y el programa limite seguro.

Servicios Públicos: en donde realizas pagos de luz, de agua, predial, consultar el transporte masivo y reciclaje.

Civiles: certificado de antecedentes no penales, CURP, (alta, modificación o baja de CURP), consultar el registro civil (actas de nacimiento, aclaración y complementación de actas, registro de recién nacido y los cajeros automáticos para copias certificadas), constancia de extravíos o robo de objetos.

Contribuciones Federales: inscripción al registro federal de contribuyentes, pago electrónico de contribuciones federales, régimen de incorporación fiscal y obligaciones fiscales.

Contribuciones Estatales: atención al contribuyente, ciudadanos y contribuyentes, derechos.

Declaraciones Federales: declaración asalariados, declaración anual, personas físicas, declaraciones mensuales, declaración de aduanas, declara SAT, personas morales del régimen general.

Declaraciones estatales: declaración de impuestos estatales.

Impuestos Federales: Impuesto por compraventa de inmuebles, Retenciones de impuesto sobre la renta, Impuesto sobre el valor agregado.

Impuestos Estatales: Impuesto sobre erogaciones por remuneraciones al trabajo personal, Régimen de incorporación fiscal, Impuesto para propietarios de casa de empeño, preguntas frecuentes de pago.

Estos son los servicios que se realizan a través de la página electrónica del Estado la cual es: http://edomex.gob.mx/tramites_servicios_vermas.

En otra liga, también se puede realizar el pago de la luz:

<http://www.cfe.gob.mx/casa/serviciosenlinea/Paginas/Servicios-en-linea.aspx>.

Se espera que estos pagos y trámites, se puedan realizar desde la página electrónica de un gobierno Municipal.

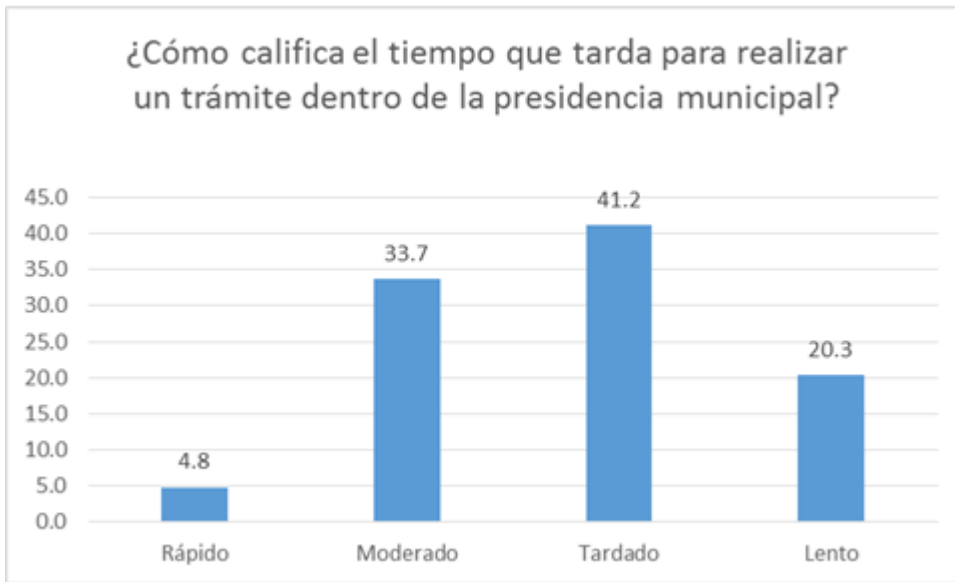
Descripción

Estos pagos y trámites se pueden realizar de una manera sencilla, solo con entrar a la página del gobierno, darle clic en lo que te interese y automáticamente sale el formato el cual; debes de llenar, lo mandas imprimes y concluye tu trámite o pago, es en cuestión de segundos.

3.1.2 Pagos y trámites de servicios en línea en el municipio de Ozumba

El municipio de Ozumba cuenta con una página electrónica, pero ésta no permite realizar trámites y pagos en línea, se tienen que hacer de manera personal. Además el tiempo de espera es demasiado, veamos el siguiente grafico 6.

Gráfica 6. Tiempo de trámite



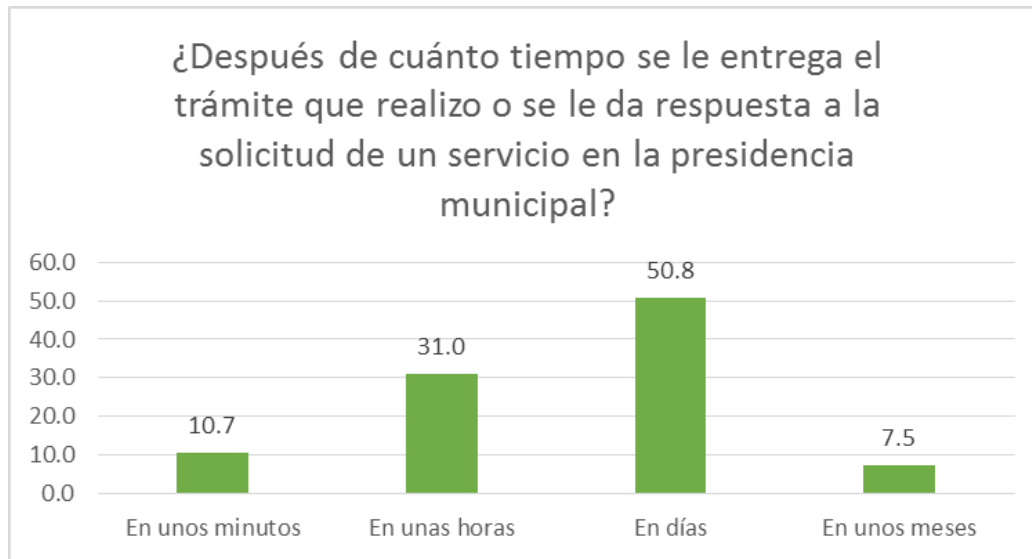
Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Se puede observar que el 41.2% califica el tiempo de la realización del trámite tardado, un 20.3% lo califica como lento y solamente el 4.8% lo califica como rápido, lo que nos hace llegar a la conclusión que está fallando la eficacia dentro de la presidencia municipal.

Los trámites en línea agilizarían el trámite, puesto que solo sería mediante un medio tecnológico, llámese celular, computadora, tablero, etc. Se ahorra el tiempo y costo de transporte, el tiempo de espera para ser atendido y el tiempo de espera de entrega.

El 61.5% de los ciudadanos (sumando tardado y lento) encuestados están inconformes con la eficiencia de nuestros administradores públicos, ya que los hacen esperar bastante sin ser atendidos, a eso le sumamos el tiempo en el que se le da respuesta a su solicitud o trámite, sería ya tiempo en días o meses, no en horas. Eso lo podemos observar con el siguiente gráfico 7.

Gráfica 7. Tiempo de entrega

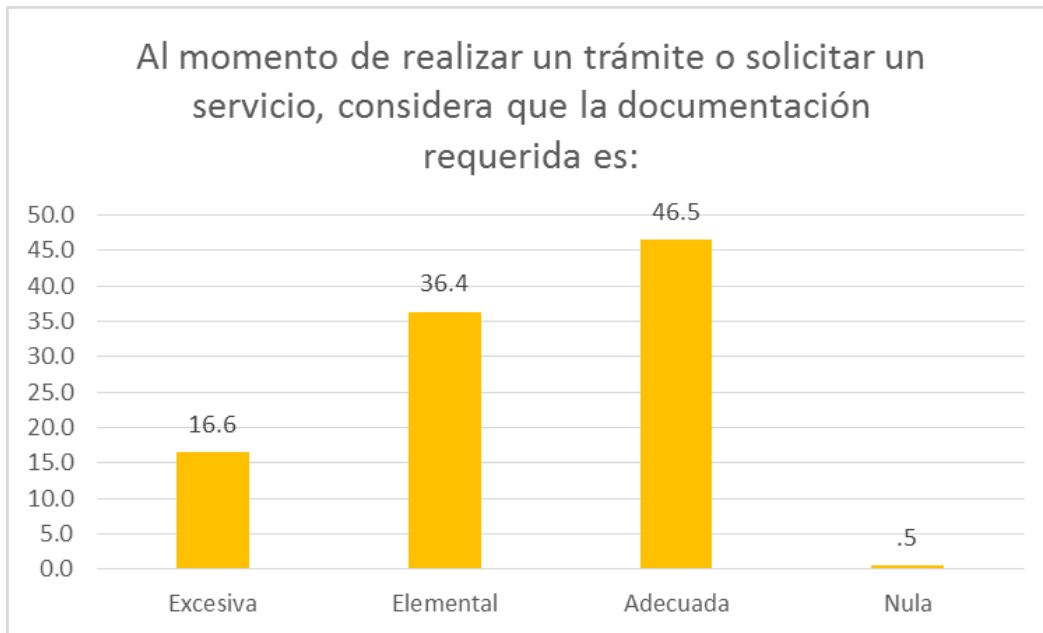


Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Efectivamente nos podemos percatar que más del 50% de ciudadanos, tardan días en recibir respuesta a su trámite o solicitud de servicio, al grado de que un mínimo pero alarmante 7.5% se tarda meses en observar una respuesta, lo que deja mucho de qué hablar ya que los trámites que se hacen dentro de la presidencia no son tan complicados para llegar al grado de tardar meses para darles solución, con la implementación del gobierno electrónico la respuesta que obtendrían sería inmediata.

Otro tema que tiene relación con los trámites es, si la documentación requerida es adecuada o no, la respuesta es la siguiente 8.

Gráfica 8. Documentación requerida de los trámites

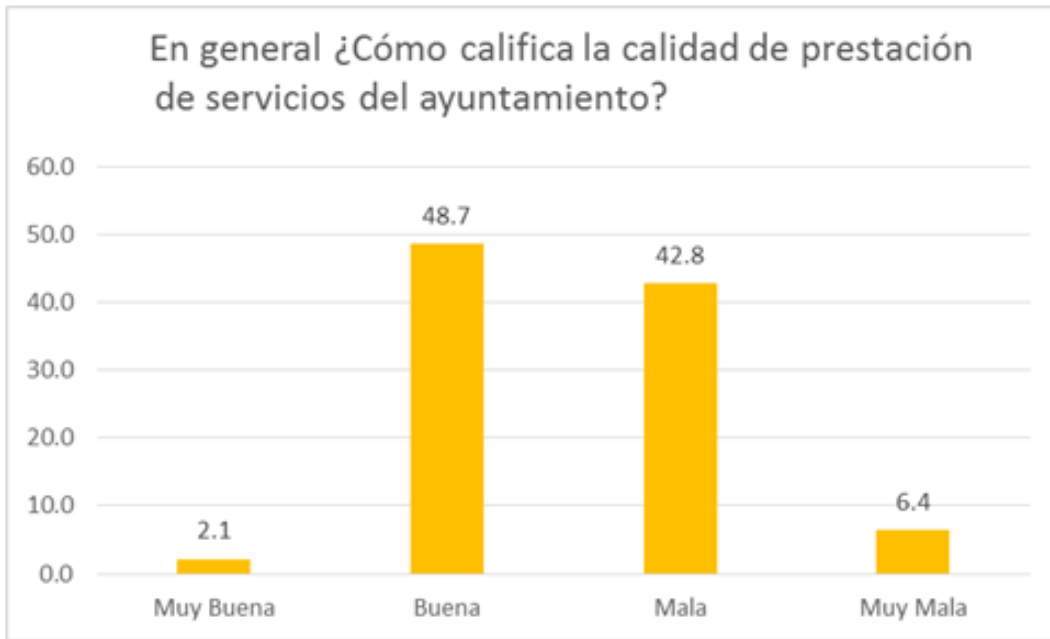


Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

En este tema no encontramos problema ya que la mayoría está de acuerdo que los documentos que les piden para realizar un trámite son elementales (36.4%) y adecuados(46.5%), no se le hace excesivos, aunque con la implementación del gobierno electrónico la cantidad de documentos disminuiría ya que solamente debes de llenar lo que se te presente , dependiendo del trámite que vas a realizar, así mismo se ahorran recursos económicos al no tener que sacar tantas copias y en este punto también entra el ahorrarte tiempo, el tiempo que se tardaría en ir a sacar las copias.

Por último y para concluir este apartado se pregunta, como es que califican la calidad de prestación de servicios del ayuntamiento, obteniendo lo siguiente:

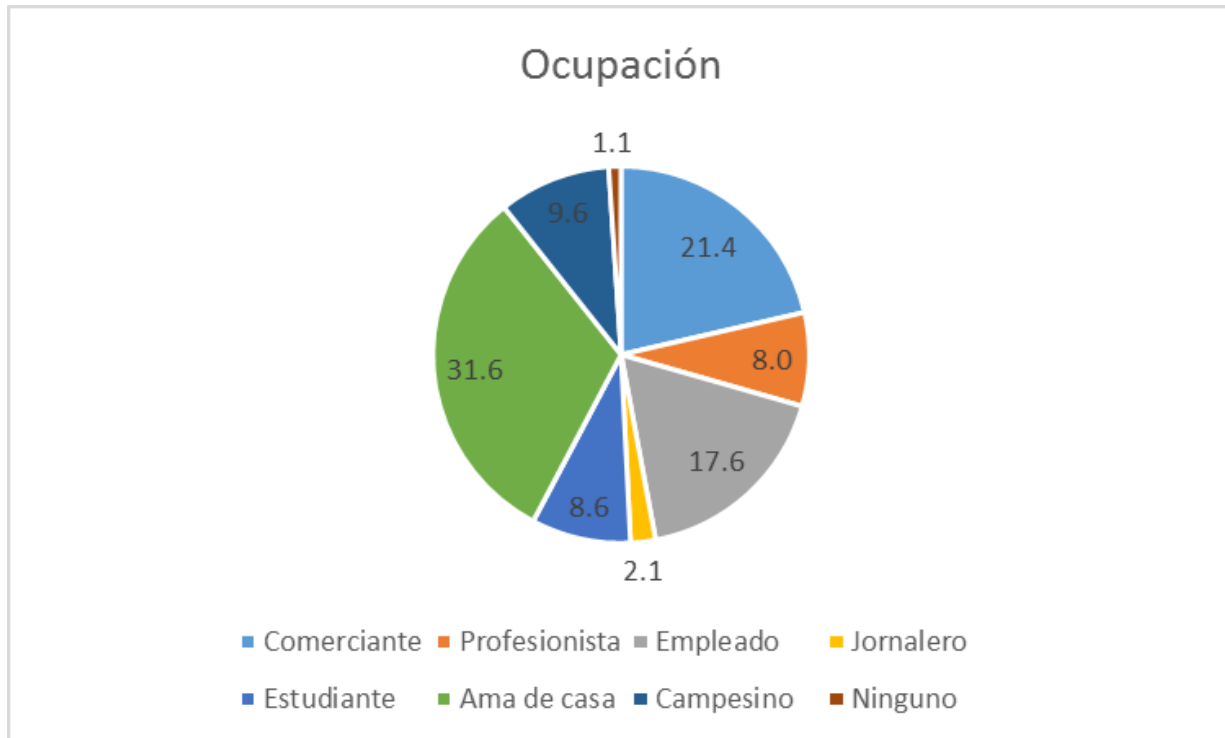
Gráfica 9. Calidad de prestación de servicios



Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

En este gráfico se observa, como existe un poco de contradicción en lo que se contestó anteriormente, ya que se mencionó que el realizar un trámite o solicitar un servicio era tardado o lento, también que se tardaban días o meses en darles solución o entregar el trámite, y ahora se menciona con el 48.7% que es buena la calidad de prestación de servicios del ayuntamiento, lo cual considero que el resultado se debe al miedo que tienen los ciudadanos de que esa información pueda llegar a manos del presidente o miembros del ayuntamiento y pueda tener repercusiones en su persona ya que la mayoría de los ciudadanos que se encuestaron son mujeres amas de casa y hombre comerciantes, como lo podemos observar en la siguiente gráfica de pastel.

Gráfica 10. Ocupación

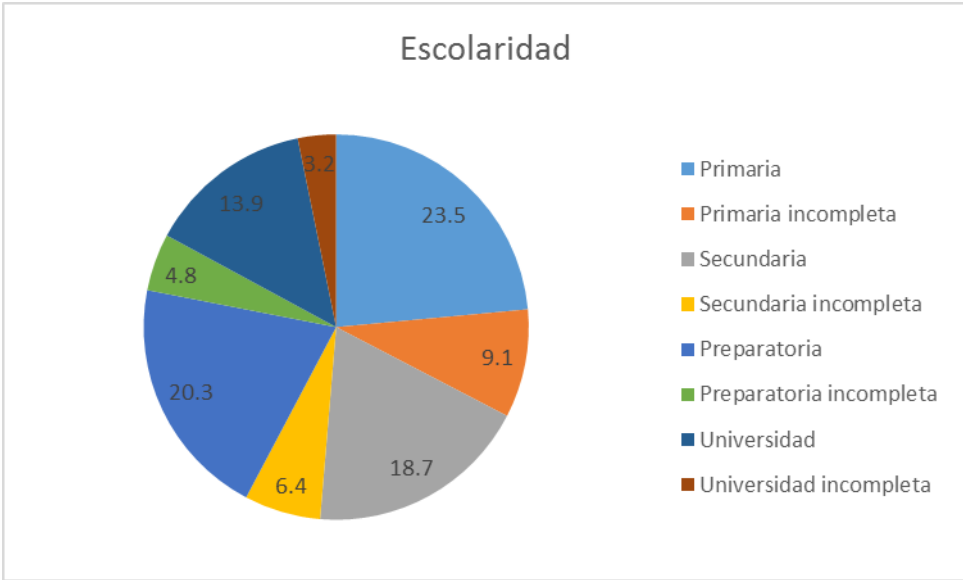


Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Como se mencionó anteriormente la mayoría de ciudadanos son amas de casa y comerciantes, lo que nos lleva a concluir, respecto a esta grafica de pastel, que el hecho de que estas personas se dediquen solo a atender su casa o trabajar, interfiere en su relación con las tecnologías ya que ocupan su tiempo en cuestiones familiares y de trabajo, así mismo, no se ven con la necesidad de realizar trámites o solicitar un servicio.

Asimismo son personas con bajo grado de educación, las cuales el mayor porcentaje solo curso la primaria o la secundaria, veamos la siguiente gráfica 11.

Gráfica 11. Escolaridad



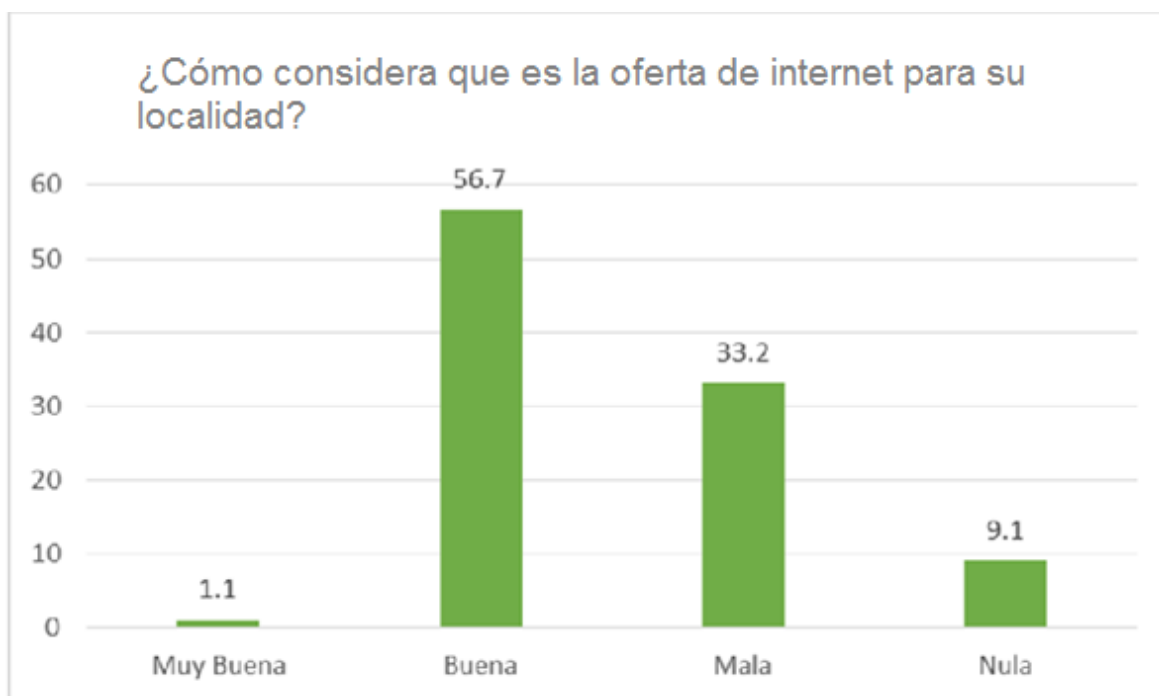
Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Como lo representa esta gráfica de pastel, realizando una suma con las personas que cursaron primaria, primaria incompleta, secundaria, secundaria incompleta, prepa y prepa incompleta, nos da como resultado que el 76.4 de los ciudadanos del municipio de Ozumba , no cuenta con una carrera profesional, lo que nos lleva a pensar, que debido a esa situación, en la gráfica de pastel anterior, encontremos que la mayoría son amas de casa, comerciantes o empleados, esto se relaciona con la falta de conocimiento sobre un Gobierno Electrónico.

3.2 Usos de la Tecnología

Dentro del tema de uso de las tecnologías se les preguntó a los ciudadanos como consideran que es la oferta de internet para su localidad, contestando lo siguiente:

Gráfica 12. Oferta de Internet



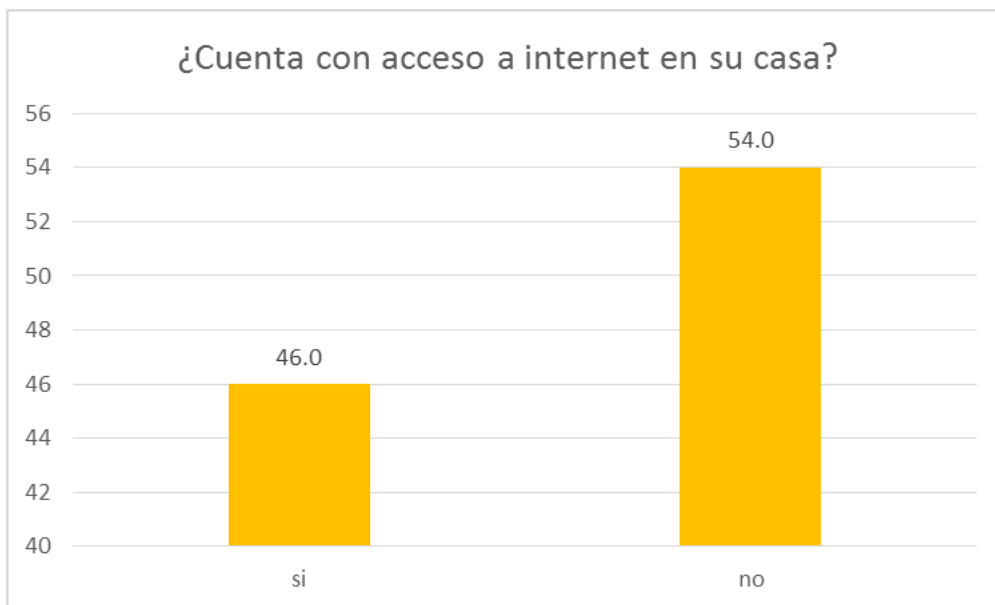
Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Podemos percibir que el 56.7% menciona que es buena y un 33.2% que es mala, dentro de esta pregunta considero que existió gran confusión ya que algunas personas entendían como oferta de internet para su localidad, el internet que ellos pagaban no el público.

La oferta de internet que se ofrece en la comunidad por lo regular la puedes encontrar en parques, jardines y bibliotecas, según hicieron mención algunos ciudadanos encuestados, por lo que podemos llegar a la conclusión que si la oferta de internet es buena ya sea particular o pública si funcionaría un gobierno electrónico ya que más de la mitad cuenta con internet.

Otra cuestión que se le preguntó fue si contaban con acceso a internet en su casa, las repuestas fueron:

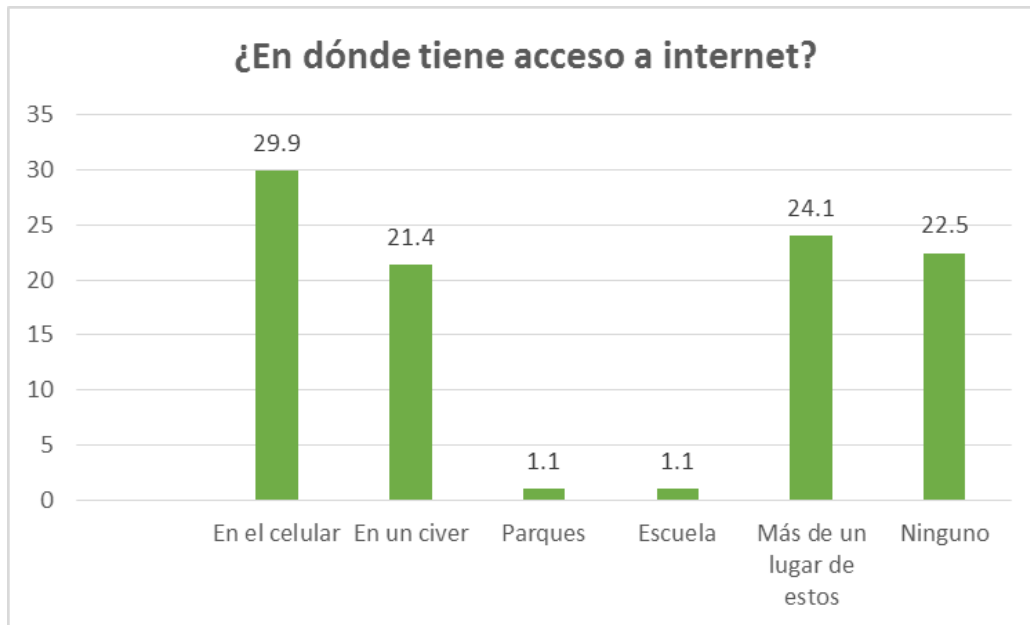
Gráfica 13. Acceso a internet



Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

El 54% de los ciudadanos no cuenta con acceso a internet en su casa, lo que les complicaría un poco, introducirse en el mundo del gobierno electrónico, pero a pesar de que no cuentan con acceso a internet en su casa, se conectan de otros medios como podemos observar en la siguiente gráfica.

Gráfica 14. En donde tienes acceso a internet



Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Los resultados no fueron novedosos ya que el 29.9% de los ciudadanos cuentan con internet en sus celulares un 21.4% en los ciber, pero el 24.1% accede a internet en más de uno de estos lugares lo que representa que la mayoría de los ciudadanos cuentan con acceso a internet a pesar de que no tengan en su casa, se conectan de otros medios, por lo que el gobierno electrónico sería de su conveniencia ya que desde el lugar en donde estén pueden realizar trámites, solicitar servicios, hacer pagos o quizá comentarios dentro de la página electrónica del municipio.

Los ciudadanos encuestados muestran una gran relación con el uso de las TIC'S, por lo que es de gran beneficio a la propuesta de implementar un gobierno electrónico, solamente se tendría que darles un buen uso a esas tecnologías y me refiero a buen uso, tratándose de emplearlas dentro del gobierno.

3.3 Ciudadanía y Gobierno Electrónico

Ciudadano:

Los ciudadanos son los únicos que pueden ejercer los derechos políticos en el país del que se trate, estos deben de contar con una nacionalidad ya sea adquirida por nacimiento o por naturalización.

Sus derechos políticos más elementales son: participar en elecciones de autoridades, acceder a cargos de elección popular, participar en consultas populares, entre otras (Lizcano, 2012: s/p).

Existen dos tipos de ciudadanos, uno activo y uno pasivo, los cuales se distinguen entre sí por el grado de participación que ejercen.

El ciudadano pasivo es: aquel que, teniendo la madurez psicológica adecuada, no participa en los asuntos públicos; ciudadano en sentido restringido, pasivo, es quien no participa en tales asuntos, pese a tener, no solo la madurez psicológica para ello, sino también los derechos políticos que le facultan para ello.

El ciudadano activo: es aquel que participa en dichos asuntos independientemente de su estatus jurídico-político (Lizcano, 2012:19).

Observando esta diferencia que hace Lizcano entre los ciudadanos pudiendo observar que efectivamente, siempre se ha dado este tipo de distinción ya que muchas personas ya no participan en los asuntos políticos de la sociedad, mostrando un desinterés por lo que pasa o por lo que surge dentro del gobierno, lo que a su vez en cierto aspecto retrasa su avance, en este caso el del Gobierno Electrónico.

Ciudadanía:

El termino de ciudadanía cuenta con una gran historia, ya que tuvo que ir tomando fuerza con el paso de tiempo para llegar hasta donde se encuentra ahora, este término tiene que ver con el concepto de democracia ya que para considerarse

como una ciudadanía intervienen los derechos que estos tienen y su participación política.

A pesar de que el término ciudadanía funciona desde la Grecia clásica, no es hasta bien entrado el siglo XX cuando se trata de conceptualizar de forma sistemática. El responsable fue T.H. Marshall (1950), que trata de superar su equivalente romano (*cives*), al no ser ya viable desde la época de las revoluciones. La condición de ciudadanía abarcaría una serie de derechos, concretamente de tres tipos: los derechos civiles (concedidos en el siglo XVIII), los derechos políticos (siglo XIX) y los derechos sociales y económicos (siglo XX), que los individuos han obtenido al ser reconocidos por el Estado, ente que ha regulado legalmente estos derechos (Horrach, 2009:14).

La ciudadanía también implica la participación y un compromiso con el destino de la sociedad. Existe una sociedad civil la cual es encargada de garantizar los derechos de los individuos frente a la ley, la cual garantice la oportunidad de vivir según la propia elección, tener una libre expresión y creer en lo que ellos decidan, así como el derecho a la propiedad y justicia ante la ley.

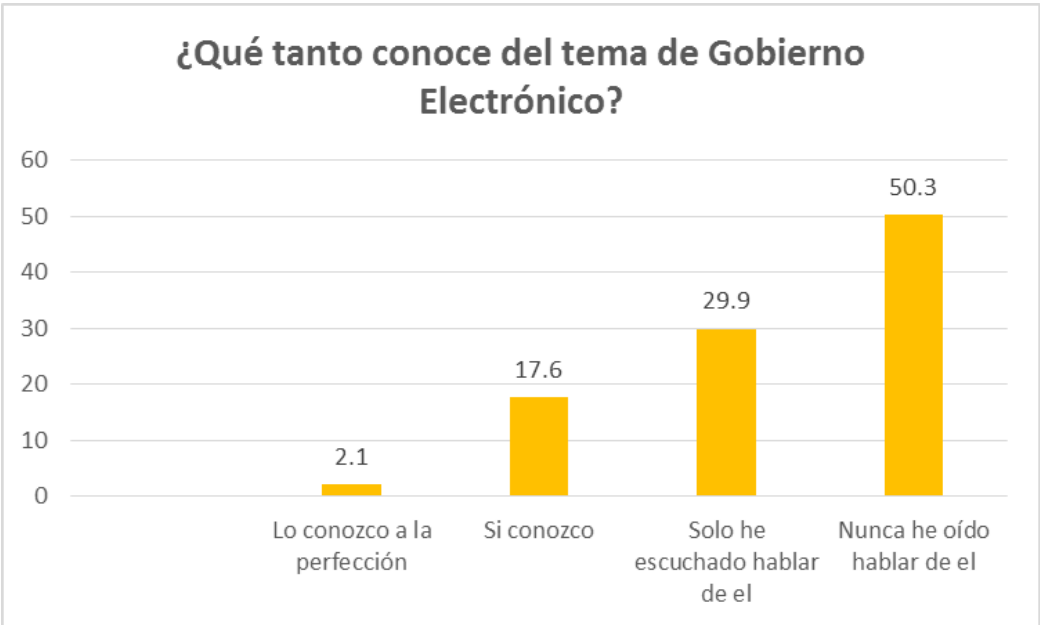
Otro tipo de ciudadanía es la política, la cual te garantiza el derecho a elegir y a poder ser elegido. Por último se habla de una ciudadanía social, procura que exista un bienestar económico y seguridad. Todos estos derechos deben de estar asegurados con determinadas estructuras institucionales (Bojórquez, 2014: s/p.)

Respecto a la ciudadanía con el e-Gobierno, se estará hablando de una ciudadanía civil ya que el uso del gobierno electrónico es un derecho, el cual se establece en la carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, en donde se hace mención de que todos deben de tener el derecho de formar parte de un Gobierno Electrónico, no se les puede prohibir o limitar el acceso al uso de las tecnologías.

Ya que comprendemos a que llamamos ciudadano y a que ciudadanía, vamos a ver cuál es su relación con el gobierno mediante los resultados de la encuesta, en los cuales podemos observar, que no se conoce el tema de gobierno electrónico,

realmente son muy pocos los que han escuchado hablar de él, ¿en qué me vaso al decir esto? Veamos la siguiente gráfica, 15.

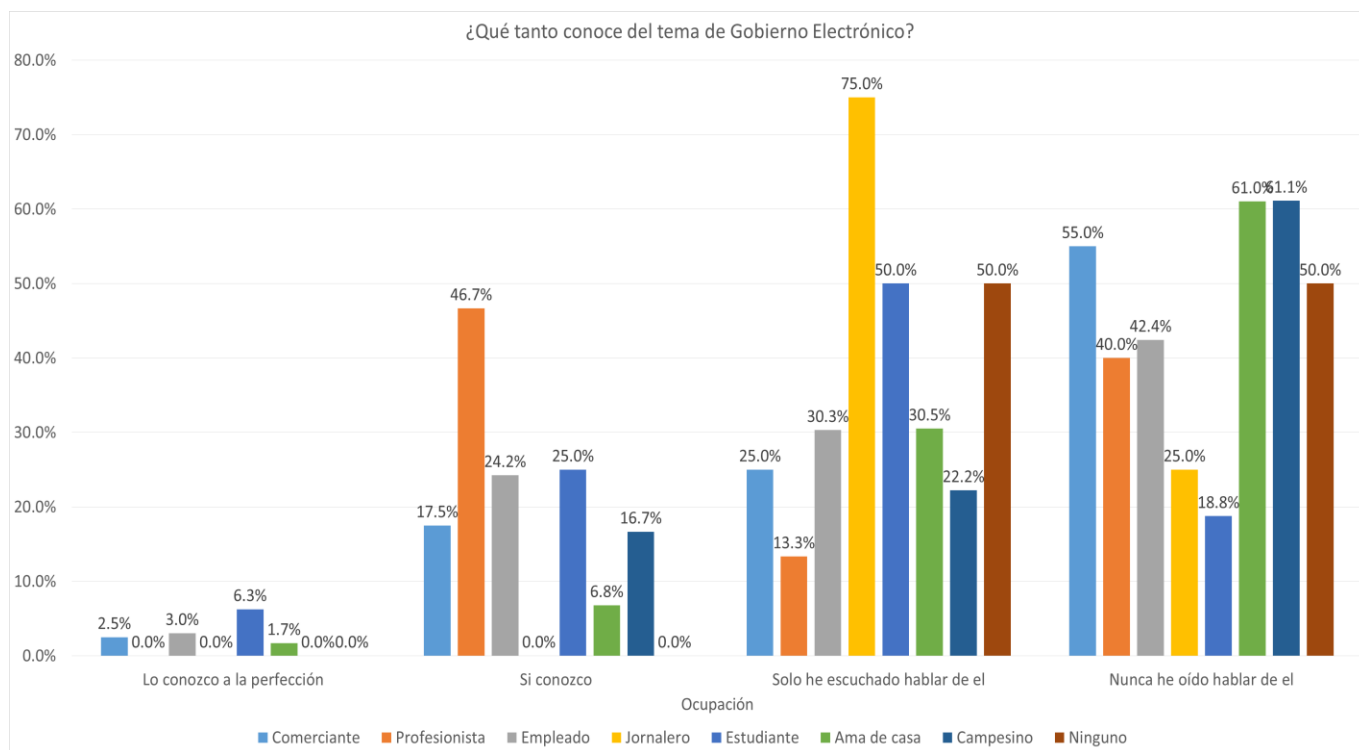
Gráfica 15. Conocimiento sobre gobierno electrónico



Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Como se mencionó el 50.3% nunca ha escuchado hablar del gobierno electrónico, pero ¿quiénes son ese 50.3% que nunca ha escuchado el tema de gobierno electrónico?:

Gráfica 16. Gobierno electrónico con base en la ocupación



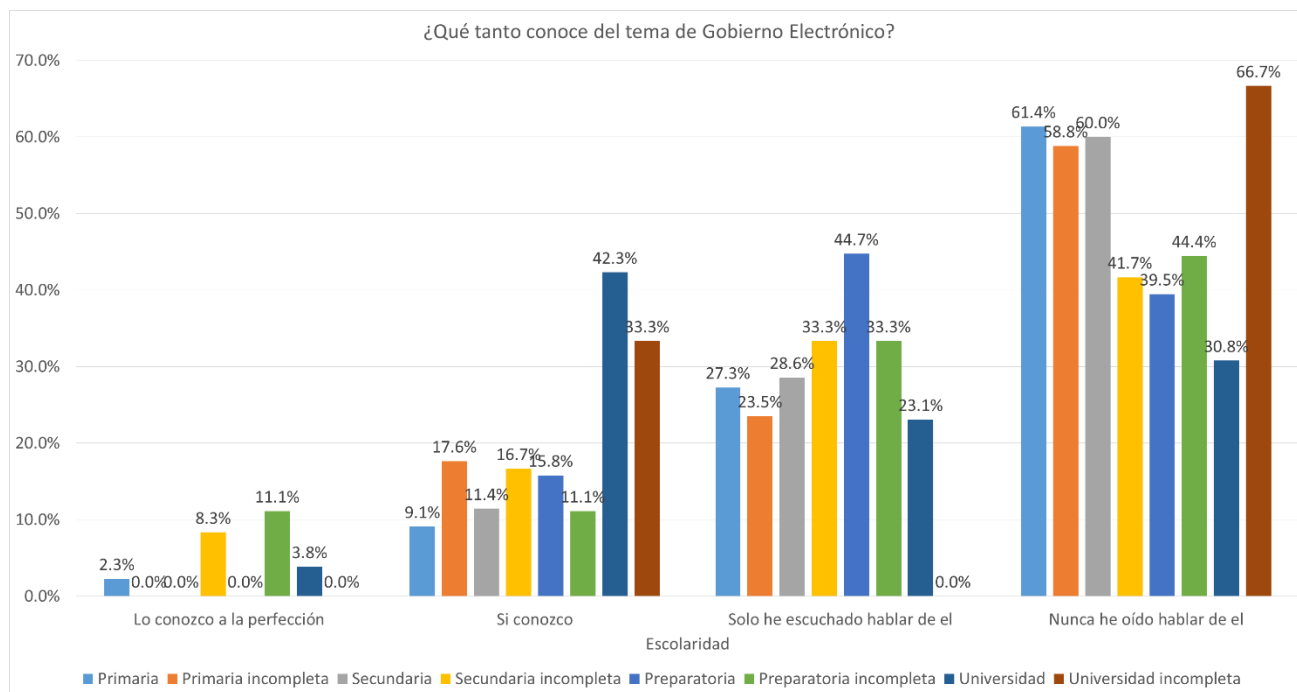
Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

El 36% de las amas de casa no han escuchado hablar del tema de gobierno electrónico, lo que tiene mucho que ver con su ocupación, ya que como su nombre lo dice son amas de casa, no están relacionadas con el mundo de la tecnología ni interesadas por el gobierno o la administración pública.

Un 22% de los que nunca han escuchado hablar del tema de gobierno electrónico son los comerciantes, los cuales igual que las amas de casa no están muy empapados de temas de tecnología y gobierno. Curiosamente los que más conocen de gobierno electrónico son los empleados, lo cual da a pensar en qué tipo de empleo tendrán.

Otra cuestión respecto a este tema es la escolaridad de las personas que saben del gobierno electrónico, veamos:

Gráfica 17. Gobierno electrónico con base en la escolaridad

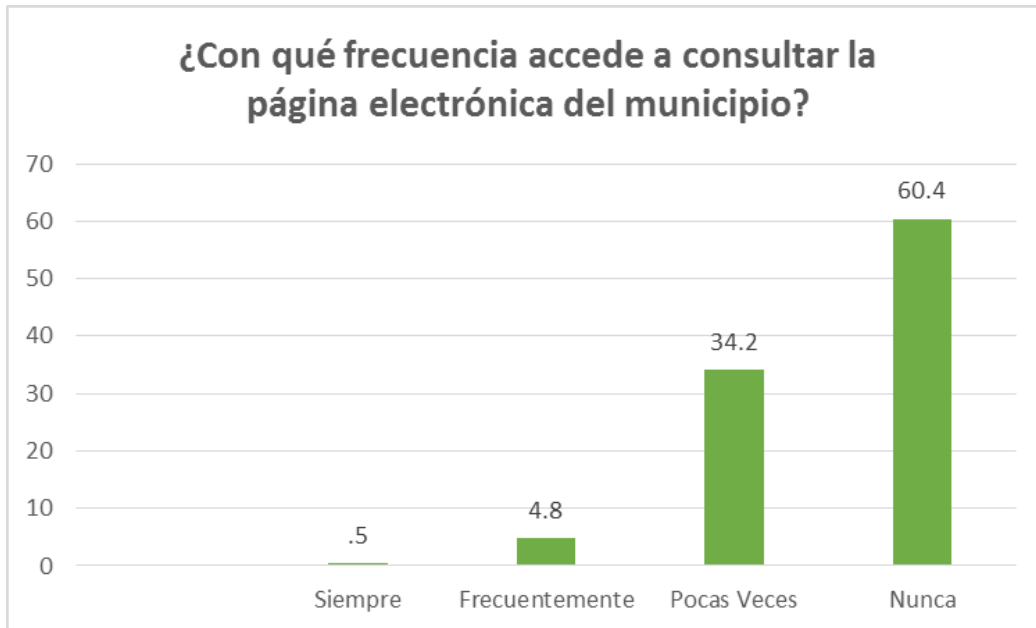


Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

En donde efectivamente las personas que nunca han escuchado hablar del tema de gobierno electrónico son personas con bajos grados de estudio, en este caso, son los que solamente cursaron la primaria (27%), y en segundo lugar los que llegaron a la secundaria (21%), lo que nos hace comprobar que si tiene que ver la educación con el conocimiento de nuevos avances tecnológicos, tal es así que el 11% de los universitarios son los que conocen este tema.

Ahora bien, otro punto que es importante tratar, es que tan relacionados están con la página electrónica del municipio, y lo que encontramos fue que el 60% de los ciudadanos nunca han accedido a consultar la página electrónica del municipio un 34% solo lo ha hecho pocas veces y esto con la finalidad de ver si pueden solicitar un servicio mediante la página electrónica, estos datos los podemos comprobar con la gráfica 18.

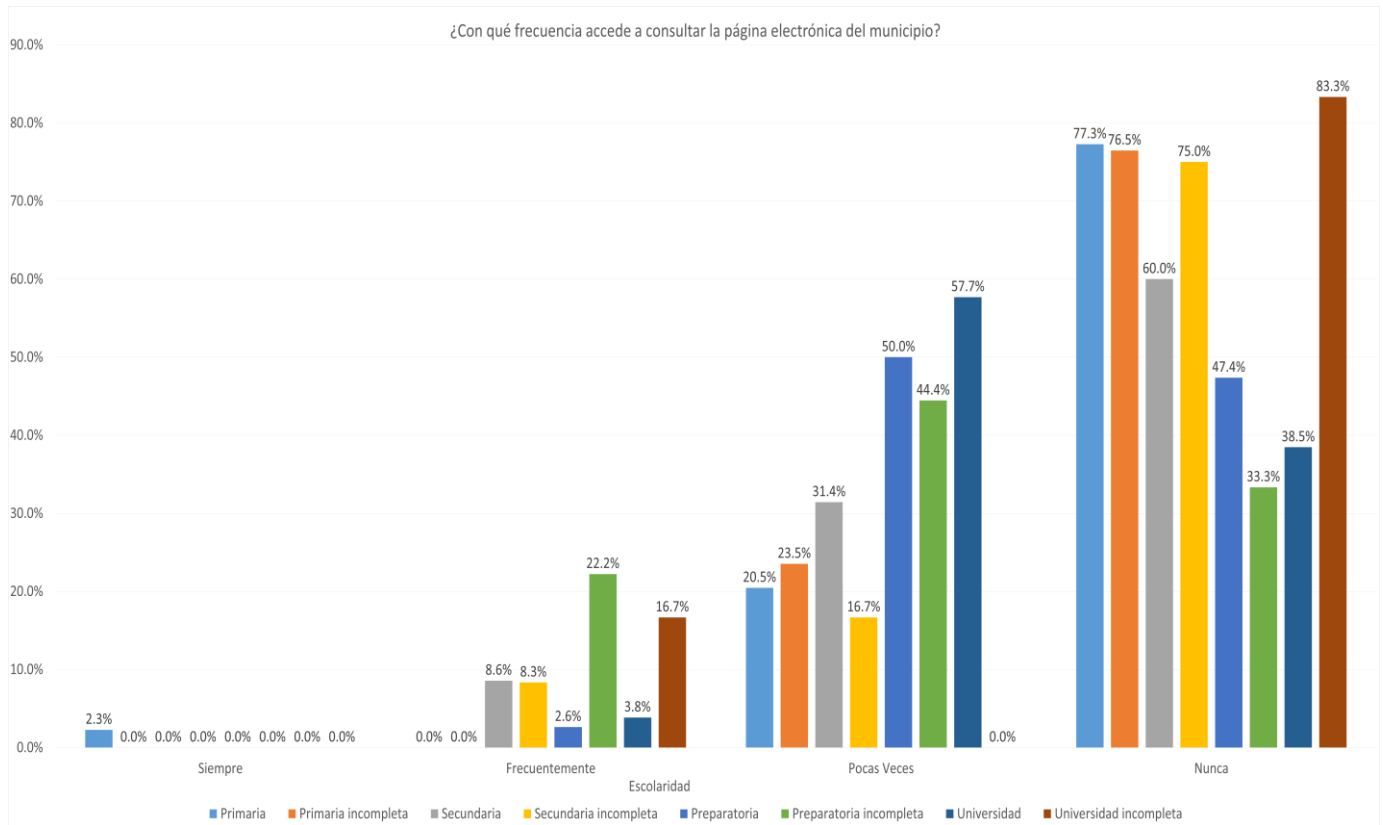
Gráfica 18. Consulta de página electrónica



Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Y cuál es la sorpresa, que los que han accedido más son los que solo tienen la preparatoria (19%) seguidos de un 15% de los universitarios, lo que nos hace darnos cuenta que el grado de estudios no implica las ganas de querer informarse. (Ver gráfico 19)

Gráfica 19. Ingreso a la página electrónica con base en la escolaridad



Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

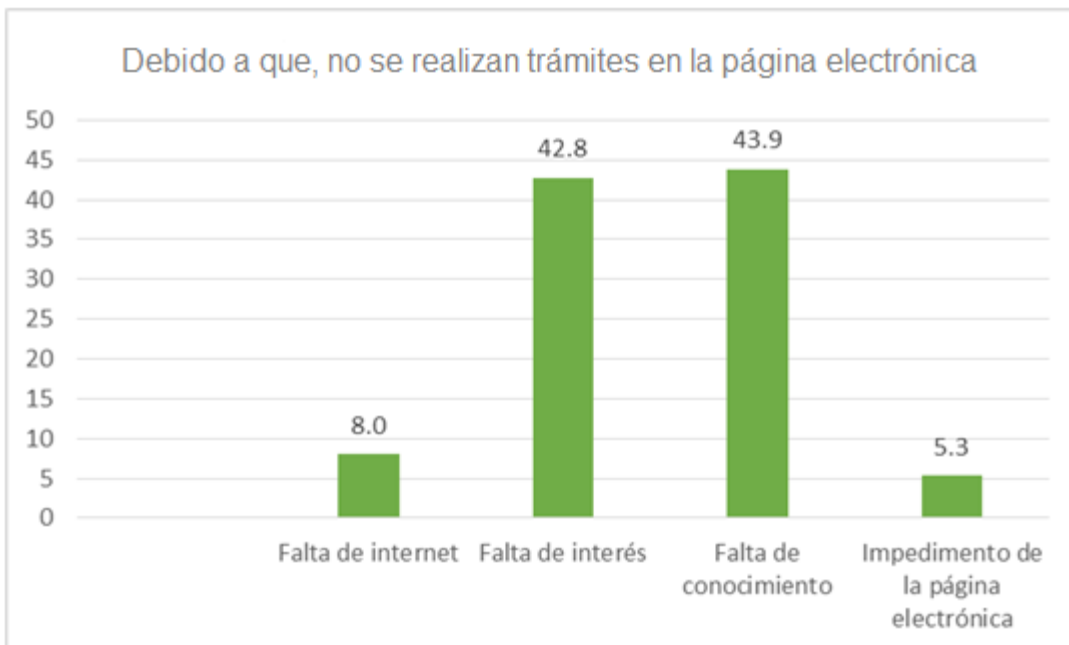
De los pocos que han ingresado a la página electrónica solo el 13% ha solicitado un servicio en la misma y un 87% no (ver gráfico 20), esto se debe en mayor parte a la falta de conocimiento por parte de los ciudadanos (44%) pero también al gran desinterés que muestran (43%) respecto a las cuestiones tecnológicas o como lo han mencionado, el desinterés por las cuestiones políticas, (ver gráfico 21).

Gráfica 20. Solicitud de servicios en la página electrónica



Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Gráfica 21. Porque no se hacen tramites en la página electrónica

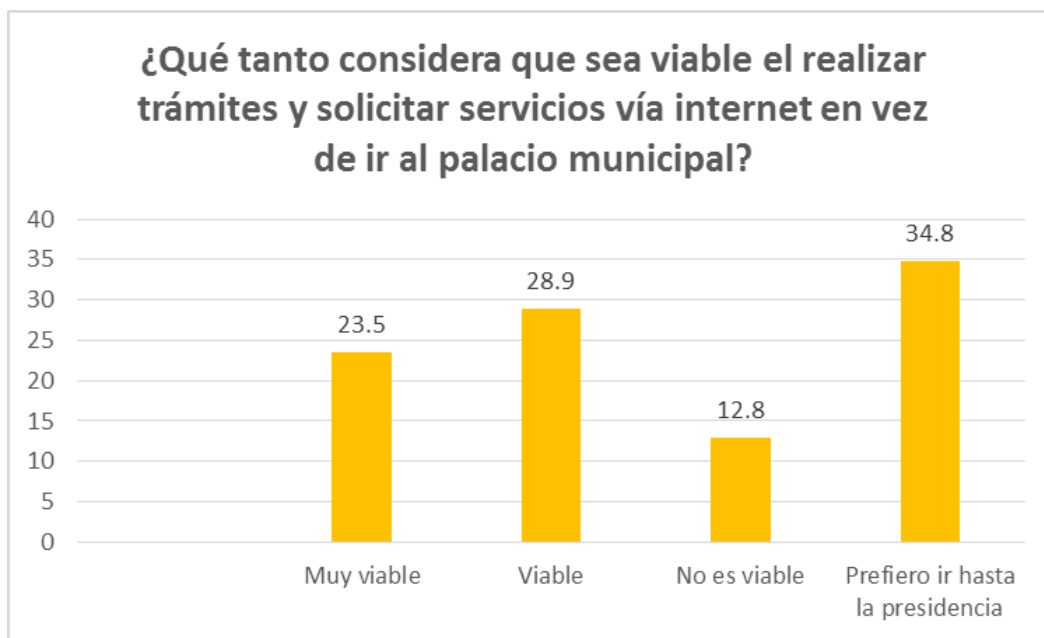


Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

Lo que nos hace pensar que antes de implementar el gobierno electrónico debemos de convencer a la mayoría de la ciudadanía de implementar el uso de las tecnologías dentro del gobierno municipal y dar pláticas sobre el tema del gobierno electrónico ya que se está quedando estancados del 43.9% de los ciudadanos por no saber del tema.

Ahora bien, se puede notar a la vez el estancamiento de las personas, las faltas o ganas de salir adelante, de integrarse en un mundo relacionado con la tecnología que queramos o no ya llego a nosotros y cada vez está con más fuerza, con que fundamento este argumento,? Veamos la siguiente gráfica:

Gráfica 22. Viabilidad del uso de internet en el municipio



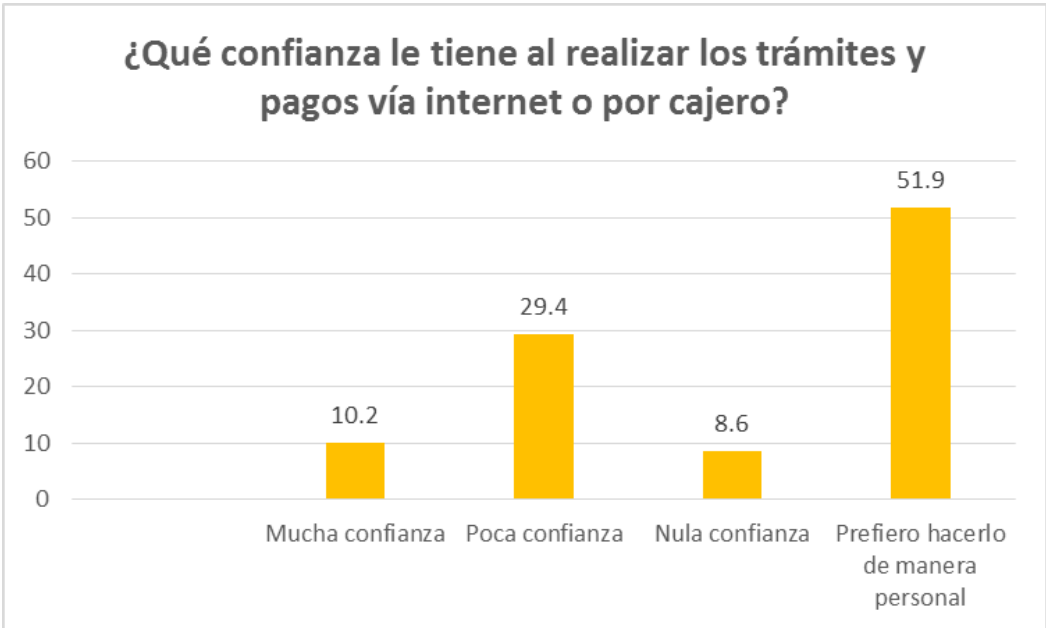
Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

En donde podemos observar que el 34.8% de los ciudadanos prefiere seguir haciéndolo de la manera rutinaria y presentarse hasta el palacio municipal a realiza sus trámites, solo el 28.9% considera que es viable y un 23.5% que es muy viable, estas personas que se encuentran dentro de estos porcentajes son los que están

dispuestos al cambio, que si los sumamos estos dos últimos son la mayoría, a los que les gustaría realizar trámites y solicitar servicios vía internet ya que así se ahorrarían tiempo y dinero.

Pero existe algo que si no todas las personas tienen, que es la confianza al realizar pago mediante cajeros:

Gráfica 23. Confianza de trámites y pagos vía internet

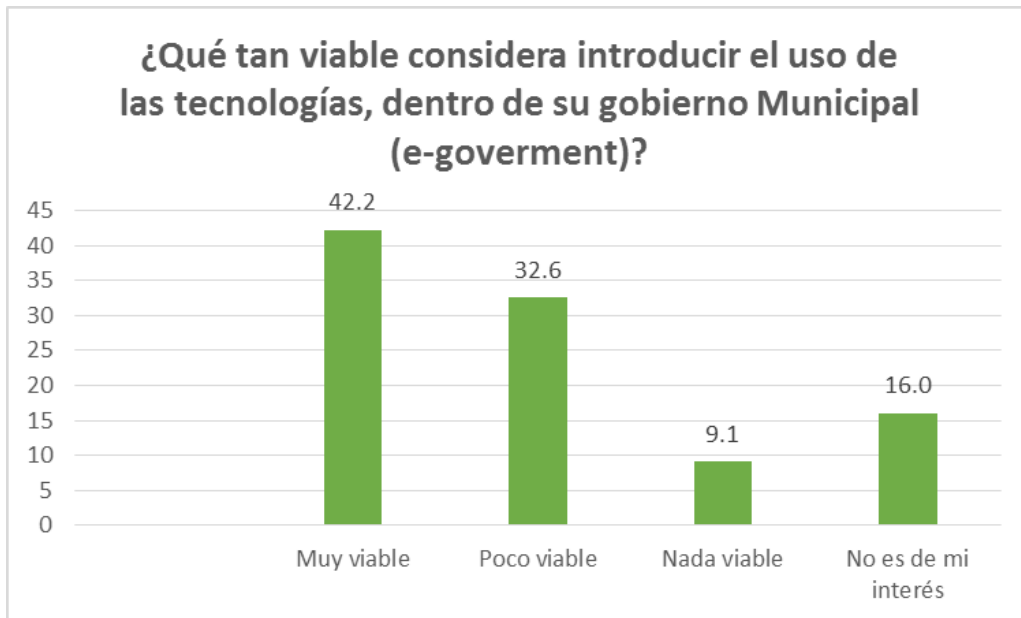


Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

En donde notablemente un 51.9% de la ciudadanía prefiere ir hasta el lugar y pagar y me enfoco más a la cuestión del dinero porque al momento de realizar la encuesta es lo primero que mencionaban, y decían que preferían pagar de manera personal ya que los cajeros se robaban a veces el dinero o simplemente la desconfianza de que no se efectuó correctamente su pago.

Por último se les pregunto qué tan viable consideran introducir el uso de las tecnologías en su gobierno municipal, lo que ocasionaría una relación directa, gobierno-sociedad, y la respuesta fue la siguiente:

Gráfica 24. Viabilidad del uso de tecnologías en el municipio



Fuente: Elaboración propia, encuesta Abril 2017

En donde el 42.2% aprueba la propuesta de implementar el uso de las tecnologías dentro de su gobierno, lo que estaríamos llamando gobierno electrónico, por lo que se comprueba que la implementación del gobierno electrónico sería viable de acuerdo a la ciudadanía, ya que solo el 9.1% no lo considera viable, pero a la vez podemos observar que el 16% no le interesa ese tema, lo que sería conveniente tratar de convencer a ese 16% y hacer de este tema el más interesante para ellos y así aumentar el número de interesados por el gobierno electrónico.

3.4 Estudio de Factibilidad

Para llevar a cabo esta propuesta es necesario, identificar qué tan Viable es, desde el punto de vista, Político, Financiero, Ambiental, Legal, Organizacional y Administrativo.

Políticamente.

La implementación del gobierno electrónico políticamente es viable debido a que no hay una oposición, por parte de algún grupo social relevante que frene esta posibilidad; en la gráfica 24 se percibe que solo para el 9.1% de los encuestados no es viable. Lo anterior representa una oportunidad para el gobierno municipal en una eventual implementación, si aprovecha el 42.2% de aprobación que se tiene para la misma.

Financieramente.

El Gobierno electrónico es viable financieramente, ya que recibe presupuesto por parte del Estado de México, este dato lo corroboramos en la Ley de egresos 2017, del Estado de México, la cual menciona lo siguiente:

Artículo 9.- El Presupuesto de Egresos total del Gobierno del Estado de México, en su clasificación funcional y programática se distribuye de la siguiente manera: Clasificación B. Gobierno Electrónico, Importe en pesos, 183,830,983.

ANEXO X. Monto estimado de participaciones de cada municipio del Estado de México para el ejercicio 2017:

Fondo de Fomento Municipal, Ozumba: 4,574,536.

(Presupuesto de egresos estatal, 2017)

Ambientalmente.

La propuesta de gobierno electrónico en el municipio de Ozumba es muy viable ambientalmente, ya que al realizar los trámites vía internet, se ahorraría papel, ya que al hacerlo de manera personal, se gasta más , en copias, impresiones y de paso en la hojas que se imprimen extra cuando el personal administrativo se equivoca; al realizar un trámite por internet en ocasiones no es necesario que imprimas una hoja o presentes documentos, y si es así esto es de manera digital, así mismo no se gasta tanto en tinta.

Así mismo, otra manera de que el gobierno electrónico favorece al medio ambiente, es el tiempo, nos referimos al tiempo en relación al traslado, ya que al hacerlo de manera electrónica, las personas no tendrán que transportarse hasta la Presidencia Municipal de Ozumba, ahorrando de esta manera, combustible y disminuyendo la contaminación, así favorece al medio ambiente el e-Government.

Legalmente.

La implementación de gobierno electrónico, es viable legalmente ya que se fundamenta en la carta iberoamericana, en la cual se establece el uso del gobierno electrónico como un derecho de los ciudadanos, así mismo existe una ley de gobierno digital del estado de México y municipios, la cual se publicó el 6 de enero del 2016, por el entonces gobernador Eruviel Ávila Villegas y que sigue vigente. Consta de 76 Artículos.

En sección segunda, Artículo 45, se establecen las funciones de los ayuntamientos:

Artículo 45.Los ayuntamientos tendrán las funciones siguientes:

- I. Designar a la unidad administrativa del ayuntamiento encargada del Gobierno Digital.
- II. Establecer de acuerdo con la Agenda Digital, la política municipal para el fomento, uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación para el Gobierno Digital.

III. Fomentar la celebración de convenios de coordinación, colaboración y concertación, según corresponda, con la Federación, los Estados y municipios así como los sectores social y privado en materia de uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación.

IV. Implementar el Gobierno Digital en la prestación de los trámites y servicios que la Administración Pública Municipal ofrece a las personas.

V. Proponer la regulación necesaria en materia de uso y aprovechamiento estratégico de tecnologías de la información y comunicación, tomando en cuenta las disposiciones emitidas por el Consejo y la Dirección, con el fin de establecer los requerimientos tecnológicos para la introducción de conectividad en los edificios públicos.

V Bis. Solicitar el dictamen técnico a la Dirección, previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación.

V Ter. Con independencia del cambio de administración dar continuidad a los programas relacionados con la aplicación de las tecnologías de información y comunicación, elaborando el acta respectiva en la que se establezca el estado y el funcionamiento que guardan respecto del dictamen emitido por la Dirección.

VI. Las demás que le otorgue esta Ley u otros ordenamientos jurídicos.

(Ley de gobierno digital del estado de México y municipios, 2016).

Así mismo el gobierno electrónico se fundamenta en la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 28, Fracción IX:

Las leyes promoverán para estos órganos la transparencia gubernamental bajo principios de gobierno digital y datos abiertos.

Transitorios, Décimo Cuarto:

El Ejecutivo Federal tendrá a su cargo la política de inclusión digital universal, en la que se incluirán los objetivos y metas en materia de infraestructura, accesibilidad y conectividad, tecnologías de la información y comunicación, y habilidades digitales, así como los programas de gobierno digital, gobierno y datos abiertos, fomento a la inversión pública y privada en aplicaciones de telesalud, telemedicina y Expediente

Clínico Electrónico y desarrollo de aplicaciones, sistemas y contenidos digitales, entre otros aspectos.

Dicha política tendrá, entre otras metas, que por lo menos 70 por ciento de todos los hogares y 85 por ciento de todas las micros, pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, cuenten con accesos con una velocidad real para descarga de información de conformidad con el promedio registrado en los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Esta característica deberá ser ofrecida a precios competitivos internacionalmente.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones deberá realizar las acciones necesarias para contribuir con los objetivos de la política de inclusión digital universal.

Asimismo, el Ejecutivo Federal elaborará las políticas de radiodifusión y telecomunicaciones del Gobierno Federal y realizará las acciones tendientes a garantizar el acceso a Internet de banda ancha en edificios e instalaciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. Las entidades federativas harán lo propio en el ámbito de su competencia.

(Const., 1917)

Organizacional y Administrativamente.

Desde el punto de vista Organizacional y Administrativo el gobierno electrónico muestra una mediana factibilidad, ya que se puede mejorar la administración, pero nos encontramos con un dilema. Ya que dentro del área de informática, solo una persona es la encargada, por lo que al contratar más personal dentro de esta área, aumentarían los gastos, aunque mejoraría la eficacia pero estaríamos obstaculizando la eficiencia.

La otra alternativa es seguir trabajando con una sola persona encargada, por lo que los gastos se mantendrían estables, cumpliendo así con el término de eficiencia, en cuanto a la eficacia no se encontraría al 100%.

Lo que si se tiene que hacer dentro de la administración del municipio de Ozumba es capacitar al personal.

Por ello es que la implementación del gobierno electrónico, en este punto tiene una mediana factibilidad.

Existe personal, equipo y el área encargada de la tecnología y el gobierno electrónico pero falta capacitación.

Tabla 9. Factibilidad

Política	Ambiental	Financiera	Legal	Organizacional y administrativa
Alta factibilidad	Alta factibilidad	Mediana factibilidad	Alta factibilidad	Mediana factibilidad

Fuente: Elaboración propia

3.5 Pasos para el establecimiento del gobierno electrónico

En primer lugar lo que tenemos que hacer para desarrollar el gobierno electrónico en el municipio de Ozumba es la creación de una página electrónica, la cual sea de fácil acceso para la ciudadanía y cumpla con los requisitos que necesita un gobierno electrónico, aquí retomamos a Moon citado por Gómez y Montesino (s/f) quien explica que consta de cinco fases.

En la primera habla de una desimanación de la información, en donde se va a establecer los datos del municipio, su dirección, su cultura, comida, tradición, misión visión, objetivos del ayuntamiento.

En la segunda se menciona una comunicación por dos vías, en donde la página electrónica nos permita interactuar con nuestros gobernantes, hacer que exista una interacción entre administradores y ciudadanos y que esta sea respetuosa.

En la tercera se debe de poder hacer, transacciones de servicios y financiamientos, la página electrónica debe de contar con los elementos suficientes que te permitan realizar transacciones, de esta manera se ahorrara tiempo.

Una cuarta fase hace referencia a una integración de ciudadanos y actores en donde estos sean partícipes de los asuntos de gobierno, deben ser tomados en cuenta por nuestro funcionario ya que son parte de la sociedad que está gobernando.

La última fase habla de que debe de existir una participación política de la ciudadanía, hacer la página accesible y con elementos que llamen la atención para así poderlos invitar a ser parte de ella.

Es necesario la aplicado de estos 5 puntos ya que ellos estarían formando la página electrónica completa para implementar el gobierno electrónico.

Para lograr esta implementación debemos de cumplir 7 fases.

- Presencia

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen

a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

- Interacción

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros.

- Transacción

Con la transacción, una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención.

Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y “usan” al ciudadano como enlace entre las organizaciones (Cardona, 2002 citado en de Armas, 2011).

- Transformación

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano,

permitiendo servicios cada vez más personalizados (Cardona, 2002 citado en de Armas, 2011).

- Participación democrática

Representa el nivel más sofisticado de las iniciativas en línea del gobierno, puede ser caracterizada por una integración de las interacciones con empresas, ciudadanos y otras administraciones. El gobierno estimula la toma de decisiones participadas y está dispuesto a implicar a la sociedad en la red en un diálogo de doble dirección. A través de características interactivas tales como blogs, foros y otros, el gobierno solicita activamente opiniones y participación a los ciudadanos y los integra en el proceso interno de toma de decisiones.

(Tricas, 2007 citado en de Armas, 2011)

Se pueden identificar cuatro dimensiones (externa, promoción, interna y relacional) en las que se trabaja durante la implementación de proyectos de gobierno electrónico.

1. Dimensión externa: se plasma el gobierno electrónico asociada a la prestación de servicios y la capacidad que para interactuar con los ciudadanos, a través de nuevos canales de información que se vayan formando cuando se implementan las Tic. Como puede ser, una página electrónica, correos, foros, chats, etc.

El conjunto de ámbitos temáticos sobre los que se construye la dimensión externa puede clasificarse en tres grupos:

- a) cuestiones referidas a la vida cotidiana, donde la administración local asume un papel de articuladora del territorio, informando de los servicios de distinta índole que se encuentran en su marco espacial de referencia.
- b) cuestiones referidas a la administración a distancia, con una clara orientación prestacional centrada en los servicios públicos que se ofrecen desde la corporación local.

c) cuestiones referidas a la vida política y a la participación, en referencia a la naturaleza pública y política de las administraciones locales, abriendo nuevos espacios, más ágiles y permanentes, para el intercambio y la interacción entre ciudadanos y la dirección política de la organización pública (Serna, 2002: 3).

La cantidad de avance que se de en estos puntos, configura un estilo de relación entre el gobierno local y la sociedad a la va dirigido.

2. Dimensión Interna: la implementación de gobierno electrónico también tiene un impacto dentro de la administración ya que se efectúa un cambio con la integración de las tecnologías, a la vez que genera un costo por la compra de equipos, programas informáticos, intranet, he incluso infraestructura.

Pero no se trata de adquirir solo lo materia si no de estar dispuesto a ese cambio y saber usar la tecnología.

3. Dimensión relacional:

Se trata de una interacción, con el fin de intercambiar recursos, para mejorar servicios y procesos, así mismo generar nuevos. Se da una comunicación más fluida y eficiente.

4. La dimensión de promoción.

Se refiere al desarrollo de la cultura, infraestructura y los equipos necesarios para la expansión de la sociedad del conocimiento.

Dentro de este denuncia hay dos ejes, el primero se basa en la infraestructura, para así facilitar el acceso. La segunda habla de los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC, facilitando así, por medio de instrumentos el uso de nuevos equipos. En este eje se busca que se sepa convertir la información en conocimiento.

Dentro del municipio de Ozumba estos puntos se verán reflejados de la siguiente manera:

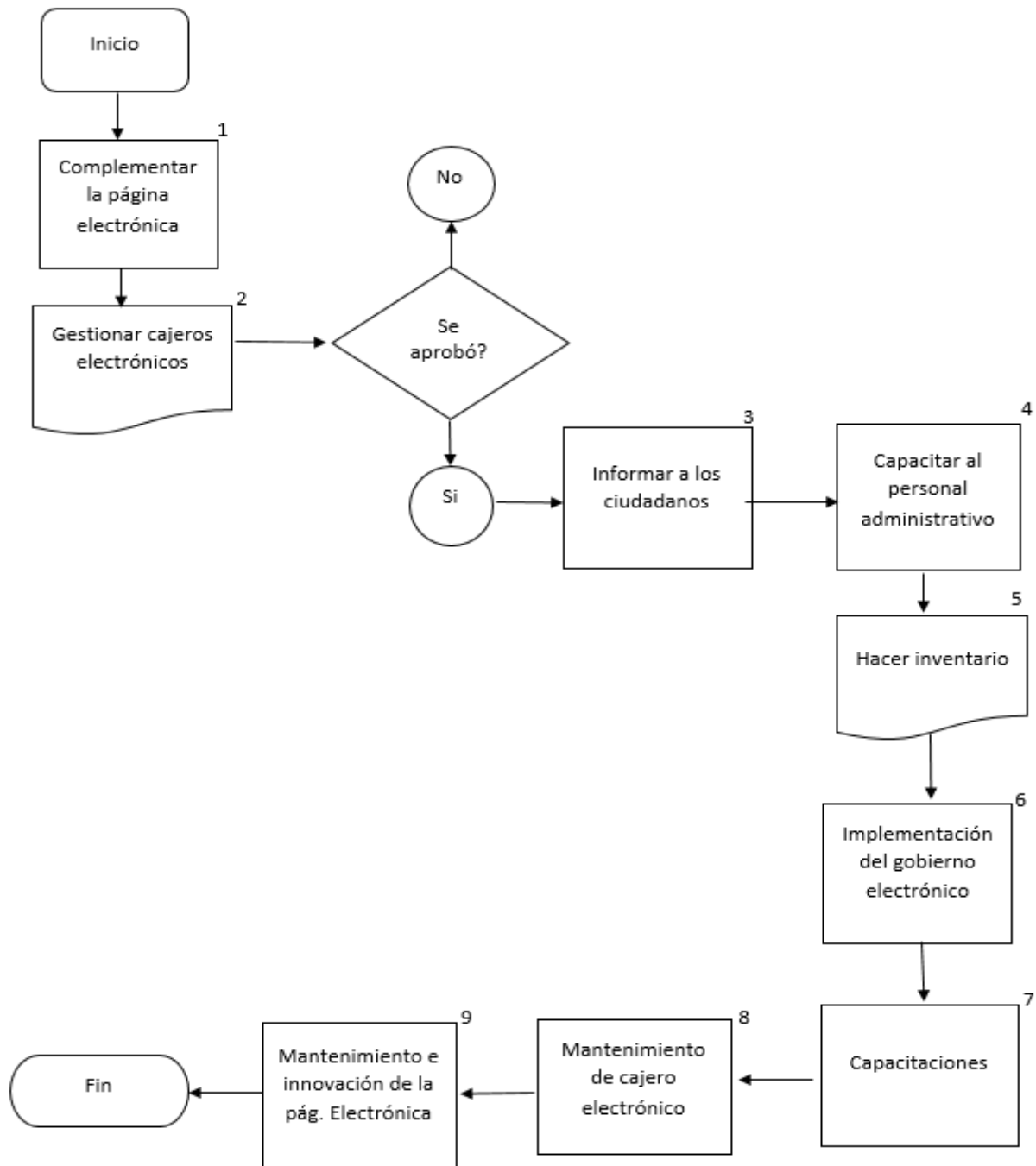
1. Complementar la página electrónica.

Se debe de agregar a la página electrónica, datos del municipio de Ozumba, como cultura, tradiciones, turismo, etc. Agregar la opción para realizar trámites y pagos en línea, por medio de esta página, poder interactuar con los miembros de la administración. Relación ciudadanía- gobierno municipal. Permitir a los ciudadanos que den puntos de vista, hacerlos partícipes de los asuntos de gobierno, permitir que en la página se realicen las políticas públicas.

2. Gestionar los cajeros automáticos de actas de nacimiento, actas de matrimonio, pagos de tenencia y predial. Estos deben de ser colocados en las distintas delegaciones del municipio de Ozumba, con el fin de ahorrar a los ciudadanos tiempo y dinero.
3. Informar a los ciudadanos acerca del tema de gobierno electrónico. Ya sea dando platicas en el municipio y delegaciones, o por secciones electorales.
4. Capacitar al personal administrativo para el buen manejo del gobierno electrónico.
5. Hacer un inventario dentro de la presidencia municipal, para observar cómo es que se encuentran respecto a las cuestiones tecnológicas y así poder adquirir lo que les falta.
6. Implementar el gobierno electrónico en el municipio de Ozumba y delegaciones.
7. Hacer platicas de información, por lo menos cada dos meses por secciones electorales, o cada que surja una nueva tecnología que tenga que ver con el gobierno electrónico.
8. Darle mantenimiento a los cajeros electrónicos.
9. Darle mantenimiento e innovar la página electrónica del municipio. Esta debe de irse adaptando de acuerdo a las necesidades de la sociedad.

A continuación se presenta el flujo grama, en el que se pueden visualizar de manera gráfica, los pasos anteriores.

Figura 2. Flujo grama de la implementación de gobierno electrónico en el



Municipio de Ozumba

Fuente: Elaboración propia.

Esta propuesta, estaría coadyuvando a tener una administración pública más ágil y eficiente, que pueda dar una mayor cobertura de calidad.

Puesto que, mediante la página electrónica se puede interactuar con el gobierno, por tanto se ahorra tiempo, así mismo los ciudadanos serán participes de los asuntos de gobierno, teniendo así una participación política ciudadana.

Los Administradores del municipio de Ozumba, pondrán a disposición en la página electrónica la información básica de una manera más rápida, gracias a la información se podrá dar una comunicación entre los ciudadanos y en este caso los administradores públicos de dicho municipio, así mismo se realizaran transacciones y tramites en línea de una manera correcta y rápida.

Con ello se busca, una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, haciéndola una “administración a distancia”, abriendo nuevos espacios mediante la integración de la tecnología, la cual permite intercambiar recursos, mejorar servicios y procesos, con una comunicación más fluida y eficiente.

Para lograr la implementación del e-Government se requiere infraestructura y los equipos que sean necesarios para la expansión de la sociedad del conocimiento, los equipos principales son: Computadoras, celulares he internet.

Es necesario que la información proporcionada por estos medios, se convierta en conocimiento y no se quede estancada ya que es un gran avance dentro de la administración pública.

Conclusiones

La presente investigación mostro la viabilidad, debido a que existe el consenso necesario por parte de los ciudadanos por lo tanto las autoridades administradoras deben contemplar la propuesta con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia dentro de la administración.

En el primer capítulo de esta investigación se analizó la evolución teórica y práctica del gobierno electrónico, con el fin de identificar los principios, características y cualidades para ser implementado en el gobierno local.

El Gobierno Electrónico cuenta con una estrecha relación respecto a la nueva gestión pública y las políticas públicas debido a que estas son fundamentales para desarrollar una propuesta de implementación. Mediante la nueva gestión pública se busca el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia, el fortaleciendo hacia la administración pública. Apoyándose de dos enfoques, los cuales son, el enfoque B y el P, en el primero se busca, un cambio, una transformación, con una orientación hacia el exterior y el segundo su orientación es hacia los procesos internos. La Nueva Gestión apoya la participación ciudadana, fomenta la rendición de cuentas y el buen desempeño de los administradores.

Por lo tanto no se puede hablar de gobierno electrónico sin tomar en cuenta la nueva gestión pública o las políticas públicas, términos que involucran al mejoramiento de la administración pública, médiante cambios y principalmente tomado en cuenta a los ciudadanos, ya que son beneficiados al modernizar la administración pública.

El gobierno electrónico, como su nombre lo dice, no tendría sentido sin el uso de las TIC´S, ya que efectivamente, se trata de implementar el uso de las tecnologías dentro de la administración, Federal, Estatal, o como es el caso, Municipal, al paso que avance la tecnología, la administración pública se va modernizando, pero no solo se trata de ir cambiando y mejorando en cuestiones de tecnología, más bien, se trata de que los ciudadanos y las administraciones se integren y aprendan las cuestiones tecnológicas que van presentándose día con día, no es indispensable

contar con la mejor tecnología si no se sabe utilizar o si no se usa para cuestiones que beneficien en este caso el funcionamiento de nuestra administración pública.

Así dentro del municipio de Ozumba se examinó su situación respecto a las TIC'S y los servicios públicos, los cuales son: agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales, alumbrado público, limpia, recolección y disposición de desechos, panteones, rastro, calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas, mercados, promoción del empleo y capacitación para el trabajo, seguridad pública, protección Civil, salud, asistencia social y atención para el desarrollo integral de la mujer y grupos vulnerables, entre otras, de los cuales ni uno se puede solicitar vía internet o conseguir información acerca de su impulso. Para solicitar un servicio se tiene que acudir, hasta la presidencia y se tardan días en contestar tu solicitud.

El municipio cuenta con un área encargada de las TIC'S, la cual se llama comunicación social y depende de ella el área de informática, la cual se encarga de verificar la página electrónica y las cuestiones de las TIC'S dentro de la presidencia municipal. Por lo que se pudo descubrir, que el área no cuenta con el apoyo suficiente del ayuntamiento municipal para progresar en las cuestiones tecnológicas, ya que todo aquello que se quiera realizar antes se tiene que aprobar por el cabildo, es ahí en donde se quedan detenidas varias propuestas tecnológicas. Así mismo, es una sola persona la que se encarga de realizar todo el trabajo, por lo que "no se logra dar abasto" en el cumplimiento de sus tareas.

Se necesita de más personal en esas áreas tan complejas y una mayor atención respecto a la importancia de ser un municipio compuesto por las TIC'S. Ya que está establecido desde el plan de desarrollo nacional.

Finalmente este municipio cuenta con: 1 red de internet, 10 mg ,3 divisiones de infraestructura, Intranet moderado, tipología de árbol (1 servidor conecta todos los servicios de internet), correo institucional, 60 computadoras, en función. Windows 7, office 15, 2013, celulares personales, una página electrónica coordinada con INAFED, a estos equipos y requieren de actualización para su mejor desarrollo y funcionamiento.

Dentro del municipio de Ozumba se trabaja con tecnología, pero no la han sabido utilizar como se debe, ya que a comparación de estados o de otros municipios (esto lo digo basándome en las páginas electrónicas de diferentes municipios, como tepe, Ameca, Chalco, etc.), no se está tan avanzado como ellos en cuestiones tecnológicas, por lo que me atrevo decir que, todavía nos falta mucho para formar parte del gobierno electrónico.

La solución es la implementación inmediata del e-Government, teniendo como apoyo a más de 42% de los ciudadanos de dicho municipio, los cuales, consideran viable que se implemente este tipo de gobierno, contra menos del 10% de ciudadanos que no lo considera viable, así mismo , nos percatamos de que algunos ciudadanos muestran desinterés en estas cuestiones, lo que equivale al 16%, esta última cifra, puede ir disminuyendo si el ayuntamiento va formando e informando a los ciudadanos respecto a cuestiones tecnológicas.

Se encontró en los estudios analizados una gran incongruencia, ya que como mencionamos en el párrafo anterior, la mayoría de las personas está a favor de un gobierno electrónico pero a la vez, la mayoría prefiere hacer trámites, solicitar servicios y realizar pagos de manera personal, tal vez esto tenga que ver con la falta de confianza y conocimiento hacia el gobierno electrónico, porque la mayoría de los ciudadanos nunca había escuchado hablar de él, realmente esto suena lógico, Ozumba es un municipio en donde abunda mucha población, campesina y comerciante en cuestión de los hombres y amas de casa en cuestión de las mujeres, por lo que está alejada en gran parte de los asuntos tecnológicos, nos percatamos que la mayoría de los ciudadanos que nunca han escuchado hablar del tema , solo estudiaron la primaria o son las amas de casa.

Otra gran contradicción que se halló en este estudio, fue al momento de preguntar, como calificaban la calidad de prestación de servicios del ayuntamiento, hacían mención del mal trato, del retraso al momento de atenderlos y al realizar sus trámites, pero terminaban diciendo que era buena.

Aun así podemos decir que la implementación del Gobierno electrónico es viable para mejorar la eficiencia y eficacia en el Municipio de Ozumba, lo que da como

resultado el conocimiento de que la hipótesis establecida en esta investigación fue valida. Así mismo se agilizaran los trámites y pagos dentro de la presidencia, al hacerlo vía internet.

Finalmente las incongruencias, mencionadas en la interpretación de las gráficas, nos llevan a pensar que muchas personas, aún tiene miedo de decir la verdad. Gracias a la información que pudimos obtener, se llega a la conclusión que esta propuesta de implementar el gobierno electrónico en el municipio de Ozumba es buena a pesar de todo lo que se ha mencionado anteriormente ya que la ciudadanía lo acepta, y está interesada por conocer y formar parte de un gobierno relacionado con las tic, por lo que este último debe de adaptarse a lo que mande la ciudadanía.

Para la buena implementación de este gobierno, el Ayuntamiento y los Ciudadanos deben de seguir las siguientes recomendaciones.

1. El ayuntamiento debe de renovar o actualizar, su red, intranet y aparatos tecnológicos, para un mejor uso.
2. El ayuntamiento debe de contratar más personal para el área de tecnología, para su mejor desarrollo.
3. El ayuntamiento debe de mejorar la página electrónica, (aunque en este tiempo se han mostrado mejoras, todavía les falta detalles como, datos e historia del municipio, espacio para la solicitud de servicios públicos y un apartado en donde los ciudadanos puedan platicar con el ayuntamiento).
4. El ayuntamiento debe de dar pláticas o información hacia los ciudadanos acerca del gobierno electrónico y su funcionamiento.
5. El ayuntamiento debe de abrirse a la opinión de los ciudadanos y apoyarse de políticas públicas, para el mejor desarrollo y manejo de las tic.
6. El ayuntamiento debe de modernizar a su personal y “empapararlo” de las tic.
7. Los ciudadanos deben de adaptarse poco a poco al mundo de las Tic.
8. Finalmente los ciudadanos deben de corresponder. Entrando a la página electrónica, tramitando actas de nacimiento en los cajeros electrónicos, haciendo pagos en línea, solicitando servicios, etc.

Bibliografía

Aguilar, L., (2010).Política Pública. [En línea]. Disponible en: http://www.eap.df.gob.mx/gestionpublica2015/images/Aguilar_2010_Introducci%C3%B3n.pdf [Consultado el 12 de mayo de 2016].

Araiza, Gutiérrez, Araiza, Sapien, Piñón., (2009).Niveles de Gobierno Electrónico: Revisión de Literatura. [En línea]. Disponible en: http://www.uach.mx/extencion_y_difusion/synthesis/2009/08/20/niveles_de_gobierno_el_electronico_revision_de_literatura.pdf [consultado el 10 de mayo de 2016].

Baelo., R y Caton., I. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. [En línea]. Disponible en: rieoei.org/deloslectores/3034Baelo.pdf [Consultado el 20 de mayo de 2016].

Brys, C.,(2005). Plan Estratégico Para el Gobierno Electrónico de la Provincia de Misiones. Argentina: Universidad Nacional de Misiones

Brys,C., (2005) Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico de la Provincia de Misiones. San Luis: REUM

Burgoa, I., (2013). Derecho Constitucional Mexicano. México: PORRUA.

CCS, (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. [En línea]. Disponible en: Contribuciones a las Ciencias Sociales < <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>> [Consultado el 13 de marzo del 2016].

CEPAL. Gobierno Electrónico y Gestión Pública. [En línea]. Disponible en: Comisión Económica para América Latina y el Caribe < http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf > [consultado el 10 de marzo del 2016].

Chávez, P., (2005). Cómo administrar un Municipio, guía básica para gobernar mejor. México: Trillas.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. [Const.] (2012) Última Reforma DOF 15-09-2017.

Cordero, T., (2011). "Los servicios públicos como derechos de los individuos" en Revista ciencia y sociedad [en línea] No. 4. Vol. XXXVI. Octubre-Diciembre 2011.

Costino L. (2006). El acceso telemático a la información administrativa; un presupuesto inexcusable para la E-Administración. En J.Valero. Granada: Comares.

D. Pando, P. et at., (2013). El Gobierno electrónico nivel local, experiencias, tendencias y reflexiones. San Andrés: CIPPEC.

De Armas, R y De Armas A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. [En línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm> [consultado el 14 de mayo de 2017].

Dirección General del Sistema Estatal de Informática.[En línea]. Recuperado el 25 de Noviembre de 2016, de <http://dgsei.edomex.gob.mx/funciones>. [Consultado 25 de abril de 2016].

Doger, E., (2004). Gobierno Municipal. México: MAPorra

E-gobierno, (2010). Concepto de Gobierno Electrónico. [En línea].Disponible en: Blog< <http://e-gobi.blogspot.mx/2010/10/concepto-de-gobierno-electronico.html>> [Consultado el 3 de Marzo de 2016].

Egresos%202017.pdf. [Consultado el 3 de Diciembre de 2017].

Escobar, H, (2011).Formas de Gobierno según Aristóteles. [En línea], en: <http://fgobiernoaristoteles.blogspot.mx/> [consultado el 12 de abril de 2016].

Fernández, J., (2002).Servicios Públicos Municipales. México: INAP, UNAM, IJ.

Fleitman, J., (2007). Evaluación integral para implementar modelos de calidad. México: PAX MEXICO

Gómez, M. Montesinos, V. (S/F). Gobierno Electrónico y Transparencia de la Información Financiera y Presupuestal de los Departamentos en Colombia. pp. 3.

[En línea]. recuperado desde: [https:// www.unavarra.es/digitalAssets/168/168825_100000GOBIERNO-ELECTRONICO-Y-TRANSPARENCIA-DE-LA-INFORMACION.pdf](https://www.unavarra.es/digitalAssets/168/168825_100000GOBIERNO-ELECTRONICO-Y-TRANSPARENCIA-DE-LA-INFORMACION.pdf) [consultado el 13 de abril de 2016].

González, M., (2009). Trámites en línea. México D.F: BETAPSI. Pérez. Et al., (2015-2016) "Análisis general del gobierno electrónico en México" en Revista de Tecnología y Sociedad, Vol.5, No.9, Septiembre-Febrero.[En línea] Disponible en: <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>[Consultada el 3 de marzo de 2016].

González, Y., (2003, junio 11). Aplicación de la e-gobierno en México. [En línea] Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/aplicacion-e-gobierno-mexico/> [consultado el 3 de Marzo del 2016].

Guerrero, O. (2000). Principios de Administración Pública. Colombia: Escuela Superior de Administración Publica.

Horrach, J., (2009). Sobre el concepto de ciudadanía: historia y modelos, [en línea], disponible en: <http://www.ses.unam.mx/curso2015/pdf/25sep-Horrach.pdf>, [Consultado el 15 de marzo de 2017].

IDM. (1999). A B C Del Gobierno Municipal 1 edición [archivo PDF] .México. IDM. [En línea]. Recuperado de: [http:// www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/A%20B%20C%20 DEL%20GOBIERNO%20MUNICIPAL.pdf](http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/A%20B%20C%20DEL%20GOBIERNO%20MUNICIPAL.pdf).

INAFED, (2015). Guía de Servicios Públicos Municipales. [En línea]. Disponible en: http://www.adm.gob.mx/work/models/ADM/Resource/210/1/images/Guia_de_servicios_publicos_municipales_2015>. [Consultado el 22 de Septiembre de 2016].

InnovaAge (2011). Gobierno Electrónico.[en línea]. Disponible en: InnovaAge < <http://www.innovaportal.com/innovaportal/v/420/1/innova.front/gobiernoelectronico> > [consultado el 16 der marzo de 2016].

J&q=Pardo,+2009&dq=Pardo,+2009&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjdh_bZlc

K.Ahmed, P. et at. , (2012). Administración de la Innovación. México: PEARSON

I.Ruiz, P. et at., (2004). Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México. México: Edgar Adrián Rodríguez Cuevas

Leiva, A., (2010). "Formas de Estado" [en línea]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/Amakara/formas-de-estado> [consulta el 12 de abril de 2016]

León, B. (2007). La nueva Gestión Pública y el estilo Personal de Gobernar. Revista Sociológica. (65), pp. 253- 263. [En línea]. Recuperado desde: <http://www.revistasociologica.com.mx/pdf/6510.pdf>.

Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. (14 de octubre de 2015).[En línea]. Disponible en: <http://dgsei.edomex.gob.mx/sites/dgsei.edomex.gob.mx/files/files/leyGD.pdf>. [Consultada el 1 de Diciembre de 2017].

Loaiza, H., (2004). Estado, Gobierno y Gerencia Pública. Bogotá, Colombia: D.C.

Mijares, M.R., (2011). Formas de Gobierno, Lección de Teoría Política. Estados Unidos de América: Copyright.

Morocho. y Gonzáles.,(2010). Gobierno electrónico para la modernización de la administración pública. [Libro electrónico]. Edición electrónica. Disponible en [eumed.net](http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/846/Concepto%20de%20Gobierno%20Electronico.htm) <http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/846/Concepto%20de%20Gobierno%20Electronico.htm> [Consultado el 16 de Marzo del 2016].

Muñoz R. (2004). Innovación Gubernamental, El Paradigma de buen Gobierno en la administración del Presidente Vicente Fox. México: Fondo de Cultura Económica.

Naranjo, V., (2000). Teoría Constitucional e Instituciones Políticas. Bogotá, Colombia: Ed. Temis S.A.

Naser, A y Concha, G. (2011). El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública. [En línea]. Disponible en: <http://www.bivica.org/upload/gobierno-electronico.pdf> [Consultado el 13 de mayo de 2016].

Naser, A. y Gastón, C. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. [Libro Electrónico] México: CEPAL. Disponible en Comisión Económica para América

Latina y el Caribe < <http://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-el-gobierno-electronico-en-la-gestion-publica> > [consultado el 16 de Marzo de 2016].

OEA, (2016). Gobierno Electrónico. [En línea]. Organización de los Estados Americanos. Disponible en < http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp> [consultado el 17 de febrero de 2016].

Omán, O. (2011). Significado y Glifo. [Entrada de Blog] Recuperado de <http://martinerzabundezozumba.blogspot.mx/p/significado-y-glifo.html>.

Oropeza., (2001). Administración Pública Municipal. Estudio preliminar del municipio libre. México: trillas.

Ossorio, M., (1997). Diccionario de ciencias jurídicas y políticas. Buenos Aires Argentina: Heliasta.

Páez, A.et al., (2003). " Gobierno Electrónico y Administración Pública Local" en revista razón y palabra. [En línea] No. 35. Octubre- Noviembre 2003, en < <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n35/apaezmneuman.html>>[consultada el 16 de Marzo del 2016]

Pando.D.El gobierno electrónico a nivel local: Experiencias, tendencias y reflexiones. [Libro electrónico] Buenos Aires Argentina: CIPPEC. Disponible en Googlelibros<https://books.google.com.mx/books?id=gGJOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gobierno+electronico&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwir_P2y_sXLAhWlloMKHdLEDU4ChDoAQhPMAk#v=onepage&q&f=false [consultado el 14 de Marzo de 2016]

Pardo M. (1995). La modernización administrativa en México 1940-2006. México: COLEGIO DE MEXICO. [En línea]. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=0qtDAQAAIAA3VAhWJv1QKHZUMBjoQ6AEIPzAD> [consultado el 13 de mayo de 2016].

Pardo., M. (2009). La modernización Administrativa en México, 1940 – 2006.

Pichardo., (2004). Modernización administrativa: Propuestas para una reforma inaplazable. México: UNAM.

Plan de Desarrollo del Estado de México (2011-2016), [En línea]. Disponible en: http://edomex.gob.mx/plan_desarrollo_estado_mexico. [Consultada el 12 de Abril de 2017].

Plan de Desarrollo Municipal Ozumba (2016- 2018),[En línea].

Plan Nacional de desarrollo (2013-2018), [En línea]. Disponible en: <http://pnd.gob.mx/>. [Consultado el 12 de Abril de 2017].

Presupuesto de egresos del gobierno del estado de México para el ejercicio fiscal 2017.[En línea] disponible en: <file:///C:/Users/berenice/Downloads/Presupuesto%202017>.

Puron., G. (2012). Uso de la Infraestructura Tecnológica, en la Gestión Municipal en México. [En línea]. Disponible en: recai.uaemex.mx/index.php/recai/article/download/29/26 [Consultado el 14 de mayo de 2016).

Rodríguez., (2004). "Gobierno electrónico: hacia la, modernización y transparencia, de la gestión pública" en Revista de Derecho [en línea] No.21. 2004, [redalyc.org](http://www.redalyc.org) < <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85102101>> [consultada el 13 de Marzo de 2016].

Rosales., (2004). Gerencia Pública, administración pública contemporánea. México: GERNIKA

Rosental, M.,(1970). Diccionario Filosófico. Lima Perú: Homo sapiens

Ruelas, A. Y Aramburo, P., (2006). "El gobierno electrónico: "su estudio y perspectivas de desarrollo" en Revista UNIrevista [en línea] No.3. Vol.1. Julio 2006.

Ruiz Sánchez, c. (2002). Manual Para la Elaboración de Políticas Públicas. 1st ed. [ebook] México: Guía PYV, pp.16 16 17. consultado en: <https://books.google.com.mx/books?id=pQ3d63350HcC&printsec=frontcover&dq=libros+de+politicas+publicas+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwitrsmFgf7PAhVBKyYKHYPkAdIQ6AEINDAD#v=onepage&q&f=true> [28 Oct. 2016].

Ruiz, C. (2002). Manual Para la Elaboración de Políticas Públicas. México: UIA, PYV.

Ruiz, L.Morales, J.M., y Contreras, L. (2014). Perspectivas del Gobierno Local en México. México: UAEM, IAPEM, IAPAS.

Sacristán, T., (2008). E-Gobierno para un mejor Gobierno. Madrid: OCDE.

Sánchez, J., (2002). Gestión Pública y Governance. México: IEPAN

Sánchez, J., (2014). Experiencias de Gobierno Electrónico en Gobiernos Locales en México. México: MAPorra.

Serna, M., (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas, [en línea], disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043804.pdf>, recuperado 1 de junio de 2017.

Serra, A., (1996).Derecho Administrativo. México: PORRUA

Soci amipci (2009). Política digital, innovación gubernamental, [En línea]. Disponible en: <http://www.politicadigital.com.mx/?P=leernota&Article=792&c=9>, México.

Urquiza y Suarez. (2011).Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, [en línea], disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>, recuperado 25 de mayo de 2017.

Urrutia, E., (2006). " Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura" en Revista Gestión y Política Pública [en línea] No.2, redalyc.org < <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315202>> [consultada el 13 de Marzo de 2016].

Vargas, C., (2011). La globalización de e-gobierno y la transparencia de la información pública. España: DELTA.

Vázquez, P., (2000). El nuevo Municipio Mexicano. México: SEP

W. Peres, P. et at., (2009). La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo. Chile: CEPAL.

Yrivarren, J., (2011). Gobierno electrónico: Análisis de los conceptos de tecnología, comodidad y democracia. Perú: UPC.